

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA**  
**EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA NISIRA**  
**SYSTEMS S.A.C., DISTRITO TRUJILLO - AÑO 2016**

**TESIS**

Para obtener el Título Profesional de Contador Público

**AUTORES:**

Br. Mantilla Chávez, Dyana Karolyna

Br. Ruiz Nuñez, Ruby Marilin

**ASESOR:**

Dr. Zavaleta Pesantes, Henry Walter

**Trujillo-Perú**

**2017**

## **PRESENTACIÓN**

### **Señores Miembros del Jurado:**

En cumplimiento con las disposiciones establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestro criterio el presente informe de investigación titulado: Gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016. Con la finalidad de obtener el título profesional de Contador Público.

La elaboración del presente informe se realizó con esfuerzo y continuo estudio, siendo complementado con los conocimientos adquiridos en las aulas universitarias de esta prestigiosa universidad. Asimismo, es propicia la oportunidad para dejar constancia de nuestro reconocimiento y agradecimiento a los señores docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad, ya que con su orientación y enseñanza contribuyeron en la formación profesional y a todas aquellas personas que colaboraron de alguna manera en la realización del presente trabajo de investigación. Aprovechamos la oportunidad para testimoniarles los sentimientos de nuestra especial consideración.

Atentamente,

Los Autores.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por habernos  
acompañado y guiado  
a lo largo de nuestra carrera,  
por brindarnos una vida llena de  
aprendizajes, experiencias y felicidad.

A nuestros padres  
por apoyarnos en todo momento,  
por los valores que nos han inculcado,  
y por habernos dado la oportunidad de tener  
una excelente educación en el transcurso  
de nuestras vidas.

A nuestro asesor Dr. Henry Zavaleta  
Pesantes, quien nos brindó  
su apoyo en el desarrollo de nuestro  
trabajo de investigación.

Dyana Karolyna y Ruby Marilin

## **RESUMEN**

La investigación tuvo como objetivo determinar cómo incide la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016 y comprende el desarrollo progresivo de las diferentes etapas que intervienen en la investigación desde la recopilación bibliográfica y revisión de documentos de la organización empresarial hasta el procesamiento de los datos recolectados en campo, elaboración y análisis de los resultados que permitieron integrar todas las variables de acuerdo al problema estudiado. Desde el punto de vista metodológico, adquirió un enfoque cuantitativo, con un diseño es explicativo o causal, mediante el cual se investigó las causas y efectos, así como la relación de las variables, y en qué circunstancias se desarrolló el contexto en estudio. En la recolección de los datos, se empleó la técnica de la encuesta, observación y análisis documental, siendo los instrumentos la guía de observación, guía de análisis documental y cuestionario. La información fue procesada y analizada. Los resultados nos permitieron determinar que existe una adecuada gestión de cuentas por cobrar generando una rentabilidad suficiente y, por lo tanto, la organización empresarial puede desarrollarse y alcanzar mejores resultados dentro de un mercado competitivo, se basa en la innovación, la motivación y la eficacia en el uso de sus recursos.

## **ABSTRACT**

The objective of the investigation was to determine how the management of accounts receivable in the profitability of the company Nisira Systems SAC, District Trujillo - Year 2016, and includes the progressive development of the different stages involved in the research from the bibliographic compilation and review of Documents of the business organization to the processing of the data collected in the field, elaboration and analysis of the results that allowed to integrate all the variables according to the problem studied. From the methodological point of view, it acquired a quantitative approach, with an explanatory or causal design, through which the causes and effects were investigated, as well as the relationship of the variables, and under what circumstances the context under study was developed. In the collection of the data, the technique of the survey, observation and documentary analysis was used, the instruments being the observation guide, documentary analysis guide and questionnaire. The information was processed and analyzed. The results allowed us to determine that there is an adequate management of accounts receivable generating sufficient profitability and, therefore, the business organization can develop and achieve better results within a competitive market, is based on innovation, motivation and efficiency

In the use of its resources.

## ÍNDICE

Presentación .....	i
Dedicatoria .....	ii
Resumen .....	iii
Abstract .....	iv
Índice. ....	v
Lista de cuadros y tablas .....	vii
Lista de gráficos y figuras .....	ix

## CAPÍTULO I

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
1.1. Formulación del Problema.....	2
1.1.1. Realidad Problemática.....	2
1.1.2. Enunciado del problema .....	4
1.1.3. Antecedentes de la investigación.....	4
1.1.4. Justificación de la investigación.....	10
Teórica.....	10
Metodológica.....	11
Práctica .....	11
Social .....	11
1.2. Hipótesis .....	12
1.3. Objetivos.....	12
1.3.1 Objetivo General .....	12
1.3.2 Objetivos Específicos .....	12
1.4. Marco Teórico.....	12
1.5. Marco Conceptual o definición de términos básico.....	44

## CAPÍTULO II

<b>MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS .....</b>	<b>48</b>
2.1. Material .....	49
2.1.1. Población .....	49
2.1.2. Marco muestral .....	49
2.1.3. Unidad de análisis.....	49
2.1.4. Muestra .....	49
2.1.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	49

2.1.6. Validación de instrumento de medición.....	50
2.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	54
2.2.1 Técnicas.....	54
2.2.2 Operacionalización de variables.....	55
2.2.3 Procesamiento y análisis de datos .....	56

### **CAPÍTULO III**

<b>PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>57</b>
3.1. Presentación de Resultados .....	58
3.1.1. Determinación del nivel de ventas al crédito .....	59
3.1.2. Determinación de las políticas de crédito .....	62
3.1.2.1. Determinación de los procedimientos de cobranza .....	63
3.1.3. Análisis del cuestionario .....	63
3.1.5. Análisis Financiero .....	88
3.1.5.1. Ratios de rentabilidad.....	94
3.1.6. Contratación de hipótesis .....	95
3.2. Discusión de resultados .....	102
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>105</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>106</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>107</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>111</b>

## Lista de Tablas

Tabla 1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
Tabla 2. Resultado referido a la revisión de los niveles de venta al crédito en la empresa Nisira Systems S.A.C.....	63
Tabla 3. Resultado referido a las funciones de las ventas, facturación y cobranzas en la empresa Nisira Systems S.A.C.....	65
Tabla 4. Referido al incumplimiento de cuentas por cobrar de la empresa Nisira Systems S.A.C.....	66
Tabla 5. Resultado referido a la recuperación de cuentas por cobrar de la empresa Nisira Systems S.A.C.....	67
Tabla 6. Referido a la facturación de la de la empresa Nisira Systems S.A.C.....	68
Tabla 7. Criterios para evaluar el otorgamiento de una venta al crédito de la empresa Nisira Systems S.A.C.....	69
Tabla 8. Referido al otorgamiento de ventas al crédito de la empresa Nisira Systems S.A.C.....	70
Tabla 9. Recuperación de las cuentas por cobrar a los clientes de la empresa Nisira Systems S.A.C.....	71
Tabla 10. Referente al personal del área de cobranza de la empresa Nisira Systems S.A.C.....	72
Tabla 11. Referido a la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C.....	73
Tabla 12. Referido al riesgo de liquidez de la empresa Nisira Systems S.A.C.....	74
Tabla 13. Referido a los plazos de venta al crédito de la empresa Nisira Systems S.A.C.....	75
Tabla 14. Referente a la antigüedad de las cuentas por cobrar de la empresa Nisira Systems S.A.C.....	76
Tabla 15. Referente al ratio de cuentas por cobrar de la empresa Nisira Systems S.A.C.....	77
Tabla 16. Referente a los intereses por cobrar a los clientes de la empresa Nisira Systems S.A.C.....	78
Tabla 17. Referente a los políticas de crédito de la empresa Nisira Systems S.A.C.....	79
Tabla 18. Referente a la capacitación del personal del área de cobranzas de la empresa Nisira Systems S.A.C.....	80



Tabla 19. Referente a la rentabilidad financiera de la empresa Nisira Systems S.A.C.....	81
Tabla 20. Referente a la cultura de servicio al cliente impacta favorablemente en la rentabilidad financiera de la empresa Nisira Systems S.A.C.....	82
Tabla 21. Referente al sistema de control de cuentas por cobrar impacta positivamente en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C.....	83
Tabla 22. Referente a los niveles de rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C.....	84
Tabla 23. Referente a la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C.....	85
Tabla 24. Referente a la adecuada gestión de cuentas por cobrar y su relación con la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C.....	86
Tabla 25. Referente a la capacitación al personal del área de contabilidad y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C.....	87
Tabla 26. Prueba de bondad de ajuste de los puntajes sobre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016.....	95
Tabla 27. Incidencia significativa entre la variable gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016.....	96
Tabla 28. Incidencia significativa entre la dimensión nivel de ventas al crédito y la variable rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016.....	97
Tabla 29. Incidencia significativa entre la dimensión política de crédito y la variable rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016.....	99
Tabla 30. Incidencia significativa entre la dimensión política de cobranza y la variable de rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016.....	100

## **Lista de Figuras**

Figura 1. Reporte de ventas crédito neto y su recuperación, empresa Nisira Systems S.A.C.....	61
Figura 2. Estado de Situación Financiera, empresa Nisira Systems S.A.C. - Año 2016.....	88
Figura 3. Estado de Situación Financiera comparativo, empresa Nisira Systems S.A.C. Año 2016 y 2015. ....	89
Figura 4. Estado de Resultados comparativo, empresa Nisira Systems S.A.C. - Año 2016 y 2015.....	91
Figura 5. Estado de Resultados, empresa Nisira Systems S.A.C. – Año 2016.....	92
Figura 6. Análisis de ratios de rentabilidad, empresa Nisira Systems S.A.C. Año 2016.....	94

## **Lista de Gráficos**

Gráfico 1. Recuperación de cuentas por cobrar.....	45
--	----

# **CAPÍTULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Formulación del Problema**

### **1.1.1 Realidad Problemática**

Una de las características del comercio actual consiste en que la mayor parte de sus ventas son a crédito, dicha situación ha forzado a las empresas a incrementar el porcentaje de ventas a crédito, con el fin de mantener a sus clientes y atraer otros. Como consecuencia del tiempo de demora entre las ventas y las entradas de efectivo nacen las cuentas por cobrar, las cuales representan para la empresa la extensión de un crédito a sus clientes en cuenta abierta.

Para la mayoría de las empresas, las cuentas por cobrar representan inversiones de gran importancia, es por ello que será necesario administrarlas adecuadamente con el propósito de elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión. El nivel de inversión en este tipo de activo varía constantemente, por ello es necesario controlarlos continuamente para asegurarse de que se están manteniendo los niveles deseados.

En el ámbito Internacional, en la actualidad las cuentas por cobrar continúan siendo uno de los mayores problemas que enfrentan los administradores de las empresas. Debido a la complejidad que hoy tiene el entorno empresarial, es de suma importancia que las empresas mejoren sus sistemas de cobros de una forma más oportuna, puesto que la demora excesiva de un cobro afecta la liquidez de la empresa y su capacidad de pago. Es por ello, que una adecuada gestión de cuentas por cobrar se convierte en una necesidad prioritaria para las empresas, ya que de ello dependerá mantener niveles apropiados de fondos líquidos para enfrentar las necesidades financieras.

En el ámbito Nacional, en los últimos años las ventas al crédito y la prestación de servicios a crédito se han convertido en un medio de ingreso fuerte para muchas entidades. Esta modalidad será eficiente si las organizaciones estipulan correctamente las políticas y condiciones bajo las cuales se está ofreciendo el crédito, de lo contrario es difícil conocer si las cuentas por cobrar se están haciendo efectivas en períodos de tiempo razonables.

Nisira Systems S.A.C., es una empresa peruana con más de 15 años en el mercado, dedicada a la venta de servicios de facturación electrónica, sistemas

contables, servicios en la nube, pero su principal producto es la implantación de ERP en empresas privadas de distintos sectores. Por otra parte, la empresa presta tres tipos de servicios: licencias, soporte e implementación; en los cuales tiene una amplia gama de contrato dependiendo el tipo de empresa, cliente, tiempo de servicios, entre otros aspectos. Dichos servicios son al contado y al crédito de acuerdo a las políticas de crédito de la empresa.

Asimismo, la empresa presenta deficiencias afectando a la rentabilidad, debido al alto índice de morosidad y aun inadecuado manejo de políticas de crédito y procedimientos de cobranza. Por ello, en numerosas ocasiones se han encontrado con contextos que obstaculizan su desarrollo y le impiden conseguir sus objetivos. Esta problemática deriva en el deterioro de rentabilidad y solvencia, disminución en el capital de trabajo e incremento del endeudamiento, entre otros efectos adversos.

La emisión de los contratos tiene tres fases: la primera la cotización de los servicios de acuerdo a las necesidades de la empresa, segunda fase el cliente emite la orden de compra, tercera fase se hace el contrato con las cláusulas establecidas (periodos de pago). Las políticas de crédito que rige la empresa, se mencionan a continuación:

- Licencias: Los pagos son 50 % al contado y el 50 % al crédito.
- Servicio de soporte (facturación electrónica, servicios en la nube): Los pagos son mensuales con crédito de pago de 7 días.
- Implantación de sistemas contables y ERP: Son cobrados de manera mensual de acuerdo al tiempo solicitado por el cliente dando un plazo de 7 días.

Los procedimientos de cobranza:

- La facturación se emite en un plazo de 15 días.
- Cualquiera que sea el servicio soporte, licencias o implantación; el cobro se hace después emitida la orden de compra por el cliente dando un plazo de 7 días.

Por consiguiente, el objetivo del presente trabajo de investigación es administrar eficazmente la inversión en cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa; motivo por el cual nos proponemos a realizar el presente trabajo de investigación, haciendo uso del método científico.

### **1.1.2 Enunciado del Problema**

¿Cómo incide la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016?

### **1.1.3 Antecedentes de la investigación**

Existen antecedentes que han tratado sobre la gestión de cuentas por cobrar y su propósito del estudio en diversas empresas a nivel local, nacional e internacional los cuales mencionaremos a continuación:

#### **En el ámbito internacional**

Azócar (2008) en su trabajo de investigación titulado: *Control interno contable aplicado a las cuentas por cobrar de la Importadora Hinki de Margarita, C.A.* [Trabajo de Grado Modalidad Pasantía, presentado como requisito parcial exigido para optar el título de Licenciado en Contaduría Pública]. Guatamare, Venezuela: Universidad de Oriente, Núcleo de Nueva Esparta, Escuela de Hotelería y Turismo, Coordinación del Programa de Licenciatura en Contaduría Pública. Llegando a las conclusiones siguientes:

La empresa no posee manual de políticas, normas y procedimientos, donde se establezcan claramente los aspectos relacionados con el Control de las Cuentas por Cobrar, la cual no permite contar con un elemento para llevar adecuadamente un control contable y administrativo de las operaciones.

La Unidad de Cuentas por Cobrar, tiene registrado en su base de datos ciento veinte (120) clientes aproximadamente y no cuenta con suficiente personal para agilizar actividades que allí se realiza como: Emisión, cobranza y registro del crédito. Por lo que la ausencia de uno o varios de los integrantes de la Unidad en un momento determinado, origina que una persona realice varias funciones a la vez, ocasionado que su trabajo sea mayor, ejecutándolo con menor eficiencia, además de obtener por su labor igual remuneración causando descontento en el ambiente de trabajo.

Cuando los clientes informan a la Unidad de Cuentas por Cobrar para que efectué los respectivos cobros, en ocasiones la empresa se demora en cobrar una (1) semana. Debido a la falta de un Cobrador permanente que realice esa función. Ya que, en la Unidad de Cuentas por Cobrar, hay un solo mensajero y en ocasiones el Jefe de Cobranza también realiza esa función. Esta tardanza en la cobranza origina falta de disponibilidad de efectivo en la empresa en un momento determinado, pudiéndose efectuar con ello; pagos de obligaciones con terceros, cubrir gastos, entre otros.

La cajera en ocasiones es la que realiza los depósitos a la cuenta de la empresa y la Asistente Administrativo en su ausencia es la que se encarga de realizar su función como: Es atender a los clientes y cobrar la mercancía vendida al contado. Originando el abandono de su área de trabajo, retrasando sus actividades para cubrir la de otros.

En caso de la incobrabilidad de la deuda, no se cuenta con provisión para cubrir las pérdidas ocasionadas por no poderse saldar las deudas de los clientes. Lo que conlleva a que la empresa realice embargo de la mercancía vendida a los clientes morosos.

Ocurre un descontrol de los movimientos de las cuentas por cobrar de los clientes, debido a que el Sistema Hinki Computarizado no es actualizado por el Asistente Administrativo, ya que también se encarga de otras actividades como es ayudar en todo lo relacionado con la administración de los recursos de la empresa y colaborar en el manejo de las cuentas por cobrar y no es capacitada a otra persona para realizar esta función.

No se elabora detalladamente un control de cobrabilidad de clientes, en los cuales se reflejarán las deudas a cobrar, los límites y exceso de los créditos. Esto ocasiona que no se conozca con precisión la fecha de cobro de las facturas vencidas, impidiendo la reducción del porcentaje de los clientes morosos, así como también que se les otorguen créditos a clientes con promedio de pago mensual mayor a los quince (15) días después de vencida la factura. (pp. 124-126).

De esta forma, la realización de este informe ha permitido demostrar que el manejo de las cuentas por cobrar de la Importadora Hinki de Margarita C.A, presenta debilidades importantes que hacen a la empresa vulnerable a correr riesgo, afectando su salvaguarda contable de las cuentas por cobrar.

Herrera (2015) en su trabajo de investigación titulado: *Administración de cuentas por cobrar y la liquidez de la Empresa Comercial Zurita*. [Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.]. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, Carrera de Contabilidad y Auditoría. Llegando a las conclusiones siguientes:

Hay que hacer énfasis en los puntos antes mencionados ya que al aplicarlos en la empresa contribuirán al progreso de la misma mejorando la forma de como se ha venido realizando las transacciones de una manera irregular en los diferentes procesos en los cuales se ha dejado de lado muchas cosas importantes para el giro del negocio. (p.134).

Goyo & Oliveros (2014) en su trabajo de investigación titulado: *Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la empresa Dimo, C.A.* [Trabajo de Grado presentado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública]. Campus Bárbula, Venezuela: Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública. Llegando a las conclusiones siguientes:

La empresa Dimo, C.A actualmente presenta una gran debilidad en los procedimientos y lineamientos que deben cumplir para las gestiones de crédito y cobranza, la cual no le permite medir con exactitud la cartera de clientes a crédito que maneja, así como la gestión de cobranza e ingresos mensuales disponibles para un periodo de tiempo.

Por otra parte, el personal que allí labora aun cuando cuenta con las herramientas necesarias para el mejoramiento de los procesos, indica que en su gran mayoría los errores y deficiencias son producto de las gestiones del dueño quien es el que autoriza los créditos sin cumplir con los lineamientos establecidos.

Del mismo modo la empresa debe contribuir a que las finanzas del departamento sean más prosperas y eficientes. Sin duda, el aspecto económico y contable es el reflejo de cada una de los movimientos de cualquier organización y por lo tanto, facilitan el proceso de decisión para la mejora de dicha contribución.

De manera que los lineamientos de control representan un diseño con la finalidad de conducir correctamente a la organización a una gestión más eficiente y por ende al logro de sus objetivos. (p.85).

### **En el ámbito Nacional**

Aguilar (2013) en su trabajo de investigación titulado: *Gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C.- año 2012.* [Tesis presentada como requisito para obtener el Título de Contador Público]. Lima, Perú: Universidad San Martín de Porras. Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras. Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas. Llegando a las conclusiones siguientes:

La Corporación Petrolera S.A.C., carece de una política de crédito eficiente, pues en la evaluación de los posibles clientes solo se toma en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado, más no se hace un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento, que



tienen los posibles clientes, en el cumplimiento con sus obligaciones con otros contratistas.

Esto conlleva a que muchas veces la Corporación Petrolera S.A.C., contrate a empresas, para que realicen esta labor, lo cual genera más gastos y esto afecta a la liquidez de la empresa.

La Corporación Petrolera S.A.C., cuenta para el año 2012 con un saldo negativo de capital de trabajo de más de 15 millones de soles lo que no le permite contar con un fondo de maniobra disponible para ejecutar las obras a las que la empresa se ha comprometido, de acuerdo a contratos suscritos con sus clientes por lo que la empresa se ve obligada a buscar financiamiento para cubrir este déficit de fondos. (pp. 93-94).

Carrasco & Farro (2014) en su trabajo de investigación titulado: *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012*. [Tesis para optar el título de Contador Público]. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ciencias Empresariales. Llegando a las conclusiones siguientes:

Al evaluar el proceso de control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., en el periodo 2012. Concluimos que, esta influye significativamente en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar; en esta investigación hemos comprobado que el control interno no se desarrolla de manera eficiente y efectiva, debido a que la falta de supervisión en el área es muy limitada, por lo tanto, se realizan procedimientos informales que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades.

Después de haber evaluado el control interno mediante los componentes de control (COSO), se detectó que en el área de cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. se aplican controles internos deficientes porque no existen supervisiones en esta área, el personal no está siendo capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente, la evaluación crediticia al cliente se realiza de manera deficiente al momento de otorgarle el crédito, existen políticas de cobranza; pero no las más adecuadas, por ello no existen controles de carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos.

Por tal motivo, es preciso proponer mejoras en cuanto a políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, las mismas que serán de gran utilidad para la gestión, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del área de créditos y cobranzas.

Así mismo, las mejoras aumentan la eficiencia en el personal involucrado del área de créditos y cobranzas, para la recuperación, permitiendo obtener los resultados que la administración espera. (p.142).

Lizárraga (2010) en su trabajo de investigación titulado: *Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del Distrito de Ate*. [Tesis para optar el título Profesional de Contador Público]. Lima, Perú: Universidad San Martín de Porras. Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras. Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas. Llegando a las conclusiones siguientes:

Sin una buena política de créditos no será posible que una empresa alcance niveles de cuentas por cobrar razonables que favorezcan la rotación de las cuentas por cobrar y la asignación correcta del crédito.

- a) Límites de crédito.
- b) Riesgo de morosidad.

Cuando una empresa no cuenta con límites de crédito (llamadas también líneas de crédito) ésta se expone a aumentar los riesgos de morosidad, pues justamente un límite de crédito estudiado técnicamente sirve para medir la capacidad de pago de un cliente y en función de este estudio es que la empresa mitiga sus riesgos.

Una gestión eficiente de las cuentas por cobrar significa también estar integrada a una plataforma tecnológica bancaria, para poder acceder al financiamiento de las ventas y mejorar el aumento del efectivo y la rotación de las cuentas por cobrar. (p.159).

### **En el ámbito Local**

Pinillos & Tejada (2014) en su trabajo de investigación titulado: *Diseño e implementación de un sistema de control interno de las cuentas por cobrar comerciales de la Clínica Santa Clara S.A. del Distrito Trujillo - año 2013*. [Tesis para optar el título profesional de Contador Público]. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Contabilidad. Llegando a las conclusiones siguientes:

Como resultado del diagnóstico realizado al área de cuentas por cobrar de la empresa Clínica Santa Clara S.A., se identificó que, en el área, se aplican de manera inadecuada los procedimientos pre establecidos, hay una mala segregación y omisión de funciones, en la administración de las cuentas por cobrar y gestiones de cobranza en base al sistema y lineamientos propuestos para las funciones que realizan las personas que participan en el proceso, control y cobranza a clientes. (p.74).

Vásquez & Vega (2016) en su trabajo de investigación titulado: *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito de Trujillo, año 2016*. [Tesis para optar el título de Contador Público]. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Contabilidad.

Llegando a las conclusiones siguientes:

De la información obtenida en el trabajo de campo, nos permite establecer que la gestión de cuentas por cobrar, ocasionan disminución en la liquidez de empresa Nisira Systems S.A.C.

El análisis de los datos nos permitió establecer que el nivel de ventas al crédito influye en el riesgo de liquidez de la empresa Nisira Systems S.A.C. Esto conlleva, a que la empresa no disponga de liquidez para afrontar sus obligaciones en el corto plazo.

Las evaluaciones de los datos obtenidos permitieron establecer que las políticas de crédito influyen en la liquidez de la empresa Nisira Systems S.A.C., porque obedecen a que no se utilizaron métodos de análisis, puesto que todos estos aspectos son indispensables para lograr el manejo eficiente de las cuentas por cobrar.

Se ha establecido que los datos obtenidos permitieron comprobar, si los procedimientos de cobranza influyen en la liquidez de la empresa Nisira Systems S.A.C., porque estos obedecen a la recuperación de las cuentas por cobrar en la organización. (p.78).

Uceda & Villacorta (2014) en su trabajo de investigación titulado: *Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima periodo 2013*. [Tesis para optar el Título profesional de Contador Público]. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Contabilidad.

Llegando a las conclusiones siguientes:

Se determinó que las políticas de ventas al crédito si influyen en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. del año 2013, según evaluación y

análisis a una muestra de 100 clientes, se determinó que la morosidad, es a consecuencia del incumplimiento de los requisitos normados en las tres políticas de créditos establecidas por la empresa.

Se conoció el nivel de ventas de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. del año 2013, de acuerdo a los resultados, los meses que se han obtenido mayor porcentaje son: Enero con 12%, noviembre con 10% y diciembre con 11%, esto se debe principalmente a las ventas de productos con mayor rotación en determinadas estaciones del año. Asimismo, se analizó los tipos de venta, con que trabaja la empresa, que son; ventas al crédito con un 66% y ventas al contado con un 34%, esto nos afirma que la empresa realiza mayores ventas al crédito.

Se identificó las políticas de ventas al crédito de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L, las cuales se dividen en tres grupos; clientes nuevos, clientes con crédito establecido y clientes con sanción y recuperación; contando cada política con determinados requisitos, tal como se observa en el anexo A3, A4 y A5.

Se evaluó el manejo de las políticas de ventas al crédito de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L, comprobándose que no se vienen exigiendo a todos los clientes, los requisitos establecidos en las mismas; tal como se demostró en una muestra de 100 clientes, tablas N°15, 16 y 17 y presentados en el anexo A3, A4 y A5.

Se analizó el nivel de influencia que tienen los requisitos de las políticas de ventas en la morosidad, demostrándose en una muestra de 100 clientes, que, en las tres políticas de crédito, los clientes que incumplieron los requisitos establecidos para los créditos, representan el mayor porcentaje de morosidad con que cuenta la empresa.

Se Analizó el índice de morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. En una muestra de 100 clientes con líneas de crédito, se observa que el 60% se encuentran morosos y un 40% han pagado sus créditos en los plazos establecidos. Tal como se presenta en la tabla y el gráfico 19. (pp. 51-52).

#### **1.1.4 Justificación de la Investigación**

##### **Teórica**

Es indispensable producir información financiera para la gestión de cuentas por cobrar y el desarrollo de cualquier empresa, ya que dicha información constituye un instrumento válido para determinar la capacidad de participación de la empresa en la sociedad, la contabilidad es la técnica que se utiliza para satisfacer esa necesidad, a través de ella se produce sistemática y estructuradamente

información cuantitativa expresada en unidades monetarias de las transacciones que realiza la entidad, con el objeto de facilitar la toma de decisiones en relación a dicha información financiera. Por lo tanto, esta investigación se justifica, porque está orientada a exponer y fortalecer los aspectos teóricos y prácticos del conocimiento, buscando obtener la calidad de la información financiera.

### **Metodológica**

Las cuentas por cobrar representan derechos del negocio contra deudores (clientes) que normalmente surgen de las ventas de mercaderías manufacturadas o por la prestación de servicios dentro de las operaciones normales de la empresa. Por lo consiguiente, la información recopilada deberá ser diagnosticada y con ella prevenir en forma oportuna los controles existentes y establecidos, observando el rigor científico y tecnológico adecuado para alcanzar el éxito. Para ello, se aplicará el método explicativo o causal, donde existe una relación entre las variables independiente (causa) y la variable dependiente (efecto) de tal manera que permita buscar la solución al problema en la empresa en estudio.

### **Práctica**

Desde nuestro punto de vista la investigación se orienta a establecer que, con una adecuada administración de cuentas por cobrar, se alcanza el desarrollo empresarial, solucionando sus problemas financieros que lo afectan.

Asimismo, creemos que ayudará a los alumnos, docentes y profesionales a utilizarlo como guía de consulta, para futuros trabajos de investigación.

### **Social**

Desde el punto de vista social, la investigación ayudará con sus conclusiones en la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de las empresas dedicadas a la venta de servicios de facturación electrónica, sistemas contables, servicios en la nube e implantación de ERP en empresas privadas de distintos sectores. De esta manera, se tendrán los instrumentos necesarios para corregir la gestión empresarial y generar empresas sólidas, exitosas, rentables y que tengan los recursos suficientes para poder realizar una buena gestión institucional.

## **1.2 Hipótesis**

La gestión de cuentas por cobrar incide de manera significativa en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016.

### **Variable independiente:**

Gestión de cuentas por cobrar.

### **Variable dependiente:**

Rentabilidad

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar cómo la gestión de cuentas por cobrar incide de manera significativa en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a) Determinar si el nivel de ventas al crédito incide en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C.
- b) Determinar si las políticas de crédito inciden en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C.
- c) Determinar si los procedimientos de cobranza inciden en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C.

## **1.4 Marco Teórico**

### **1.4.1 Bases Teóricas de la investigación**

#### **a) Teorías de la Gestión Empresarial**

Según Velásquez (2015) refiere que:

Las teorías son esfuerzo para retratar correctamente y prever efectivamente asociaciones entre los elementos de los mundos físicos, sociales y psicológicos.

Hay básicamente dos tipos de teorías administrativas para cualquier organización. Son los siguientes:

- Universal Plan de teoría: la teoría sigue el principio de la forma particular del diseño de la organización. Esta teoría incluye la teoría burocrática, teoría clásica y gestión científica.

- Teoría del diseño condicional: Resumen de la teoría de la faceta humana de la organización. Hay varios apartados como; Enfoque de sistemas, enfoque de comportamiento, relaciones humanas, estructural y enfoque funcional y muchos otros. (p.35).

## **b) Teoría Científica de la Gestión Empresarial**

Según Velásquez (2015) sostiene que:

La teoría científica de la gestión empresarial fue descubierta por Frederick Winslow Taylor en la primera década del siglo XX. Es la primera teoría completa de la administración. Esta teoría da las mismas creencias de gestión que pueden aplicarse a todos los aspectos sociales. Significó el desarrollo en el nivel básico de la organización, se concentra en la comprensión de la relación entre la naturaleza fisiológica de los trabajadores y la naturaleza física del trabajo. Se centra en el profesionalismo, la competencia técnica y la previsibilidad, para mejorar la economía de la organización y su eficiencia.

Teoría científica de la gestión empresarial es también conocida como taylorismo. Es la teoría de la gestión que sintetiza y analiza los flujos de trabajo. El objetivo principal de la teoría es aumentar la eficiencia económica y la calidad de los productos. Aunque la administración científica, como una teoría específica, se considera antigua por ser de la década de 1930, pero muchos de sus principios son todavía importantes en la administración del presente período. Estos consisten en:

- Análisis.
- Síntesis.
- Lógica.
- Racionalidad.
- Empirismo.
- Ética de trabajo.
- Eficiencia.
- Eliminación de residuos.
- Estandarización de prácticas.

Taylor presentó los siguientes 4 principios que podrían ser utilizados universalmente:

- Construir una ciencia para cada elemento de trabajo de un hombre.
- Elija científicamente, enseñar, entrenar y crear obreros.

- Gestión debe ser totalmente en favor de los trabajadores.
- La división del trabajo entre los trabajadores y la dirección y responsabilidad debe ser igual.
- La teoría es completamente a favor de los trabajadores y la administración. (pp.36, 37).

### c) **Teoría Clásica de la Gestión Empresarial**

Según Velásquez (2015) afirma que:

La teoría clásica de la gestión empresarial es una tesis del pensamiento de gestión en el que los desarrolladores de la teoría encontraron la mejor manera para que los trabajadores realicen sus tareas. La teoría administrativa clásica se concentra más en cómo se puede estructurar la gestión para obtener la mejor productividad. Henri Fayol, que es una figura activa en teoría de la administración, creó teorías enfocadas a la capacidad, como la producción de un camino unificado entre los administradores, la disciplina y la centralización, así como la construcción de la confianza en equipo, como base para la equidad, trabajo en equipo e iniciativa.

Por otro lado, teoría clásica científica se origina en el estado mental de intentar mejorar la productividad científica. Los teóricos utilizan métodos mecánicos para la organización y el trabajo para obtener productividad y eficiencia. Las ventajas de la teoría clásica de la administración son:

- Estructura jerárquica
- División del trabajo
- Incentivo monetario
- Liderazgo autocrático

Las nuevas teorías de gestión y organización tienen sus raíces en la teoría clásica de la administración. La ventaja superior de esta teoría es crear un método sobre cómo administrar y operar el negocio. (p.39).

### d) **La Teoría de la Rentabilidad**

La rentabilidad expresada como ROI por sus siglas en inglés Return on Investment, muestra en el juego de Cash-flow 101 creado por Robert Kiyosaki y en la vida real, una tasa a obtener por cualquier inversión y la cual debe ser mayor a la tasa libre de riesgo que puede dar el banco si invirtiéramos ahí para compensar el riesgo que se está asumiendo.



El porciento que viene en las tarjetas de oportunidades, se determina tomando el cash-flow que señala la tarjeta y multiplicándolo por doce, luego se divide entre el monto que el jugador dio de enganche.

Pero ahora analicemos algo oculto detrás del ROI: Para cualquier activo, digamos una máquina vending, un negocio de helados, una empresa manufacturera, un inmueble o simplemente una inversión en acciones es posible determinar su rentabilidad si se revisa su desempeño histórico, comparando cuánto se invirtió y cuánta utilidad generó, como si por arte de magia cualquiera que tuviera ese bien, fuera capaz de obtener siempre la misma ganancia, si así fuera, todos los negocios de un mismo sector que se igualaran en el monto de su inversión ganarían lo mismo siempre.

Las utilidades están en función de la inversión, pero también están en función del propietario, o, mejor dicho, de las cualidades del propietario. ¿Por qué en los negocios de mercadeo en red o venta directa, donde todos los individuos tienen el mismo monto de la inversión, el mismo sistema, los mismos productos y las mismas herramientas de publicidad ¿no pueden ganar lo mismo?

Si a dos individuos les diéramos una máquina vending a cada uno para que cada quien administrara ese negocio ¿obtendremos las mismas ganancias en ambos negocios? ¿No? ¿De qué depende obtener resultados diferentes si es el mismo importe de la inversión? Si las dos personas de este ejemplo tuvieran planes de expansión y estuvieran buscando inversionistas cada uno, ¿sería indiferente la decisión de invertir en uno u otro?, si al final de cuentas es el mismo negocio y la misma inversión ¿Qué otros factores tomarían usted en cuenta para decidir con quién invertir?

Evaluar un negocio basado solo en la simple división de la utilidad entre la inversión, para saber si es rentable o no, es como si revisáramos sólo el estado físico de las llantas para decidir si adquirimos un auto o no. Para descubrir la verdadera rentabilidad del negocio habrá que tomar en cuenta si existen algunas actitudes del propietario relacionadas con el éxito, entre otras: Liderazgo efectivo, evidenciado por su capacidad de llevar a cabo proyectos así como formar y dirigir equipos; su visión clara del futuro, evidenciada con un plan concreto de acción; otra, su capacidad de vender,

evidenciada por su pasión por las ventas y su positiva aceptación a ser rechazado una y mil veces, y finalmente, su experiencia en los negocios, evidenciada por el número fracasos y éxitos en negocios anteriores.

Si no existieran socios con quienes invertir y nosotros mismos somos nuestro único socio, habrá que analizar qué cualidades debemos desarrollar para que mejore nuestra inteligencia financiera y por consecuencia mejore la rentabilidad de nuestros negocios.

#### **1.4.1.1. Gestión de Cuentas por Cobrar**

##### **Definición**

Bravo (2007) sostiene que:

La gestión de cuentas por cobrar consiste en representar derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo; representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo. (p.10).

Merton & Bodie (2003) destacan que:

La extensión de un crédito comercial a los clientes por un tiempo prudencial; en la mayoría de los casos es un instrumento utilizado en la mercadotecnia para promover las ventas, por ende, las utilidades, con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer a nuevos. (p. 3).

Por lo consiguiente, de acuerdo a las variables en estudio, una adecuada gestión de cuentas por cobrar será aplicada perfectamente si es que la empresa en el tiempo establecido, logra obtener el rendimiento como consecuencia de la inversión que lo originó.

##### **1.4.1.1.1. Gestión.**

##### **Definición**

Heredia (1985) manifiesta es: “la acción y efecto de realizar tareas –con cuidado, esfuerzo y eficacia- que conduzcan a una finalidad” (p.45).

Rementería (2008) destaca que:

Es la actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. Al respecto, agrega que en el concepto gestión es muy importante la acción del latín *actionem*, que significa toda manifestación de intención o expresión de interés capaz de influir en una situación dada. Para él, el énfasis que se hace en la acción, en la definición de gestión, es lo que la diferencia de la administración. (p.1).

En consecuencia, la gestión es parte de la administración, porque nos permite determinar un estilo de cómo administrar los recursos de la empresa. De esta manera nos permitirá cumplir con el propósito del estudio.

#### **1.4.1.1.2. Cuentas por Cobrar**

##### **Definición**

Según Moreno (1997) sostiene que:

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo. De igual forma, se incluyen los documentos por cobrar a clientes que representan derechos exigibles, que han sido documentados con letras de cambio o pagarés. Representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo.

Las cuentas por cobrar representan una inversión muy importante para la empresa. Una de las medidas para conocer la inversión que se tiene en cuentas por cobrar es la relación de la inversión al capital de trabajo y al activo circulante, y se obtienen a través de las pruebas de liquidez.

Una buena administración requiere de información al día sobre los saldos de los clientes y deudores. Por lo tanto, el administrador tiene un reto muy grande para controlar que las operaciones sean captadas y registradas veraz y correctamente.

Las cuentas que están al corriente no requieren de administración, las que tienen algún problema por falta de pago, exceso de deuda sobre el límite de crédito aprobado, devoluciones del correo de estados de cuenta por direcciones erróneas o por cambio de domicilio del cliente, cheques devueltos por los bancos de pagos efectuados por clientes, etc., deben ser atendidos inmediatamente para conservar una sana cartera. La administración cuando tiene una información que le permita tomar decisiones firmes y ágiles, obtiene una confianza capaz de impulsar al cliente a aumentar sus consumos.

Dependiendo del giro del negocio y la competencia se otorga el crédito a los clientes, el cual representa el tiempo que transcurre entre la fecha de la venta y la fecha en que se cobra, o se recibe en efectivo el importe de la venta. (p. 10).

En resumen, las cuentas por cobrar representan el total del crédito otorgado por una empresa a sus clientes. Estas cuentas representan derechos exigibles originados por ventas, que luego pueden convergirse en efectivo. El crédito representa para la empresa que lo otorga, un medio de dinero a futuro porque origina el cobro de sus cuentas en un periodo posterior a su venta.

### **Clasificación de las cuentas por cobrar:**

Las cuentas por cobrar pueden clasificarse atendiendo a diversos criterios, considerándose principalmente los siguientes:

#### **Según su origen:**

- **Cuentas por cobrar comerciales (a clientes):** Bajo este rubro se registran los montos que adeudan los clientes a la empresa y que provienen de las ventas de los bienes y servicios que proporciona la entidad.
- **Cuentas por cobrar a Funcionarios y Empleados:** Son los importes que los funcionarios y empleados adeudan a la empresa por concepto de ventas a crédito, anticipos a sueldos, préstamos personales, entre otros, los cuales les serán descontados posteriormente en sumas parciales.
- **Otras cuentas por Cobrar:** Estas pueden surgir por una variedad de transacciones tales como: anticipos a accionistas, ejecutivos, directores, empleados y compañías afiliadas, venta de valores o propiedades distintas de productos o servicios, depósitos con acreedores, compañías de servicios públicos y otras agencias, pagos anticipados relacionados con compras, impuestos pagados en exceso, reclamaciones por pérdidas o por daños y perjuicios, dividendos e intereses por cobrar.

#### **Según su disponibilidad:**

De acuerdo a lo establecido en el Manual para la Preparación de Información Financiera publicado por la Superintendencia de Mercado y Valores, se clasifican de la siguiente manera:

- **Cuentas por cobrar a corto plazo:** Son aquellas cuentas que se espera que su realización se producirá dentro de los doce meses después de la fecha del balance general o en el curso normal del ciclo de operaciones de la empresa. Aquellos activos cuya realización o el ciclo de operaciones exceda de un año, deben consignar la correspondiente aclaración y estimar el monto no realizable dentro de este periodo y excluirlo del activo corriente.
- **Cuentas por cobrar a largo plazo:** Comprende las cuentas que se convertirán en efectivo en un futuro mediano, o sea por un término superior a un año. Comprende entre otros los préstamos otorgados y las obligaciones de otras entidades.

### **Objetivo de las cuentas por cobrar:**

Consiste en registrar todas las operaciones originadas por deudas de los clientes. Fundamentalmente, se utilizan como un atractivo de mercadeo para promover las ventas; y su gestión debe contribuir a elevar las utilidades y el rendimiento de la inversión. Para ello, es necesario comparar los costos y los riesgos de la política de crédito con las utilidades que se espera podrían generar; y si, el rendimiento de la inversión en cuentas por cobrar adicionales es inferior al costo de los recursos que se obtienen para financiarlas, se debe rechazar la inversión adicional de esas cuentas.

### **Políticas de cuentas por cobrar:**

Coopers y Lybrand (2002) consideran:

Las políticas como criterios que posee la administración y que son la base para el establecimiento del control, se entienden como políticas, los criterios generales que tienen por objeto orientar las acciones que se llevarán a cabo para el cumplimiento de objetivos específicos.

Por ende, las políticas de las cuentas por cobrar, son las directrices que fija la organización orientadas a controlar los aspectos referentes al crédito que se otorga a los clientes en la venta de bienes o en la prestación de un servicio, con la finalidad de garantizar el cobro de los mismos en el momento establecido. Existen varias políticas que deben emplearse para el manejo efectivo de las cuentas por cobrar, como lo son: las políticas de crédito, las políticas de administración y las políticas de cobranzas. A continuación, se explican cada una de ellas. (p. 42).

#### **1.4.1.1.3. Políticas de Crédito**

##### **Definición**

Higuerey (2007) argumenta que:

Son las normas que establecen los lineamientos para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conceder; es importante destacar que, una aplicación errónea de una buena política de crédito, o la adecuada instrumentación de una deficiente política no produce nunca resultados óptimos.

Por eso en el establecimiento de la política de crédito tiene un papel fundamental el Ejecutivo Financiero, quien mediante la evaluación y análisis que el haga va a servir para el establecimiento de las políticas. (p. 4).

Álvarez (2001) precisa que: “Una política es una guía clara hacia donde deben encaminarse todas las actividades de una misma clase, también es un lineamiento que permite tomar decisiones con respecto a situaciones rutinarias” (p.28).

Reyes (2002) manifiesta que:

Son los patrones generales que tienen por finalidad orientar la acción, dejándoles a los superiores más campo para las decisiones que les corresponden tomar, por lo cual, sirven para enunciar, interpretar o reemplazar las normas concretas. A su vez, plantea que son los medios básicos para autorizar a las personas la ejecución de cierta actividad o función y que dicha actividad sea realizada con el sentido realmente requerido. (p. 169).

Según Gitman (2003) sostiene que:

Son una serie de lineamientos que se siguen con la finalidad de determinar si se le otorga un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le ha de conceder. Es necesario que la empresa posea fuentes de información de crédito adecuadas y que utilice métodos de análisis, puesto que todos estos aspectos son indispensables para lograr el manejo eficiente de las cuentas por cobrar. (p.8).

Ettinger (2000) manifiesta que: “Son el soporte que utiliza el gerente de una empresa para evaluar el registro de los créditos otorgados. Un gerente que concede créditos de manera muy liberal ocasiona pérdidas excesivas a la organización” (p.230).

Por lo tanto, las políticas de crédito son lineamiento, guías o patrones mediante los cuales se determinará si se le otorga el crédito a un cliente. Para lo cual se realizará un análisis y evaluación al cliente en base a fuentes de información que permitan disminuir el riesgo o la probabilidad de que el cliente no cumpla con la deuda.

### **Clasificación de las políticas de crédito:**

Desde el punto de vista del riesgo, las políticas de crédito generalmente se clasifican en liberales y conservadoras.

- **Son liberales:** Cuando las empresas muestran accesibilidad para otorgar créditos, tanto en el monto máximo para aprobar como en el grado de riesgo para asumir, obviamente en este caso podría existir ausencia total o parcial de garantías.
- **Son conservadoras:** Cuando las empresas se muestran restrictivas para otorgar créditos y para determinar el monto máximo por aprobar, así como para definir lo referente al riesgo que asumirán. A diferencia de la política liberal, en este caso se exigen garantías solidas que aseguren la recuperación de las cuentas por cobrar.

### **Elementos de la Política de Créditos:**

Los elementos básicos que conforman una política de créditos son los siguientes:

#### **Las Condiciones de Crédito:**

Las condiciones de crédito ayudan a la empresa a obtener mayores clientes, pero se debe evitar ofrecer descuentos que puedan resultar nocivos para la empresa.

Moyer (2000) afirma que:

Las condiciones de crédito pueden tener efecto en la rentabilidad de la empresa. Se requiere hacer referencia al nivel óptimo, en el sentido que la

empresa debe determinar cuál es el nivel óptimo de gastos de cobro desde el punto de vista costo-beneficio. (p. 34).

López (2005) sostiene que:

La propuesta de crédito debe contener una explicación resumida sobre las condiciones del crédito, de la empresa vinculada, de la capacidad, el pago del deudor, riesgo con las instituciones, garantías, entre otros.

La solicitud debe estar acompañada de una serie de requisitos, normas, y condiciones tales como: antecedentes financieros del deudor, antecedentes económicos, antecedentes financieros, características del financiamiento solicitado (plazos de pago, monto de la operación, destino del crédito, garantías, entre otros). (p. 27).

El objetivo del análisis de la solicitud es evaluar la capacidad de crédito del solicitante, verificar los datos proporcionados por él y conocer su historial crediticio.

**Se orientan principalmente a los siguientes temas:**

- **Periodo de Crédito:** Es el intervalo de tiempo básico que se concede a un cliente para pagar una deuda. Estos varían dependiendo de la actividad de cada empresa, por lo general comprenden entre 30 y 120 días. La duración del periodo de crédito depende en gran medida de la rotación de mercaderías del cliente, lo cual atiende a factores como la demanda del producto, y a otros factores como el riesgo de crédito, la competencia y el tipo de cliente.
- **Descuentos por Pronto Pago:** Consiste en una reducción porcentual del precio total por el pago anticipado de una deuda.  
Estos se ofrecen con el fin de acelerar las cobranzas de las cuentas por cobrar, lo cual reduce la cantidad de recursos inmovilizados y a mejorar el periodo promedio de cobranza.
- **Línea de Crédito:** Es el límite máximo de endeudamiento permisible para los clientes en determinado momento. Representa la exposición máxima de riesgo a la que las empresas estarán dispuestas a someterse con determinada cuenta.



#### **1.4.1.1.4. Nivel de ventas al crédito**

##### **Definición**

El volumen de tus ventas es la cantidad total de bienes, productos o ideas vendidas dentro de un marco temporal dado, usualmente 12 meses. Dicha cantidad suele ser expresada en términos monetarios, pero también podría figurar en total de unidades de inventario o productos vendidos.  
<http://pyme.lavoztx.com/definicion-de-volumen-de-ventas-10570.html>.

#### **Métodos para determinar el límite de crédito en clientes nuevos**

- **El método basado en el crédito necesario**

Como se ha visto anteriormente, este método utiliza el volumen de crédito necesario del cliente. Esta cifra sirve como referencia para otorgar un límite de crédito, aunque puede corregirse mediante índices de riesgo e índices correctores.

- **Método basado en el capital cliente**

Un método para calcular el límite de riesgo basado en los recursos propios de una empresa es utilizar como base para el cálculo el monto de los recursos propios del cliente. A esta cifra se le aplica un porcentaje previamente establecido en unas tablas según el nivel de riesgo que presenta el cliente, nivel de riesgo que se ha investigado previamente mediante un estudio de solvencia.

- **El método basado en el fondo maniobra**

Otro sistema parecido al anterior es hacer el cálculo tomando el fondo de maniobra del cliente –en lugar de sus recursos propios– como base para obtener el límite de riesgo.

- **El método basado en las compras anuales del cliente**

Otra forma de calcular el límite de riesgo es sobre la base que representa las compras totales anuales del cliente al conjunto de sus proveedores.

Para ello se debe averiguar el importe total de las compras efectuadas.

- **El método del límite de crédito provisional discrecional**

Una forma de calcular el límite es el de dar un límite discrecional provisional al cliente durante un periodo de prueba. Este sistema consiste en que el credit manager fija un límite de crédito de forma discrecional, aunque basada en su propia experiencia personal, en las ventas previstas, en el crédito necesario y en la solvencia aparente del cliente.

El límite de crédito es otorgado de forma provisional por un período que puede ir de 6 a 12 meses y durante este tiempo se evalúa la capacidad de pagos y perfil de pagador del cliente.

Pasado el período de prueba y en función del perfil pagador del cliente, el credit manager puede aumentar el límite de riesgo, o por el contrario dejarlo igual. Si el cliente es mal pagador incluso se puede reducir o anular la línea de crédito.

**Términos de pago:**

El plazo de pago otorgado al cliente debe mantenerse lo más bajo posible, preferentemente 30 días de la fecha de factura.

La empresa debe contar con una rutina para contactar y tratar a los clientes morosos. Dicha rutina debe estar documentada, y debería incluir:

- Cartas de cobranza, recordatorios (enviados a los clientes de manera regular).
- Cargos por intereses, de ser aplicable.
- Contactos personales.
- Acciones legales

A los fines de una buena política de crédito, la venta no debería considerarse concluida hasta tanto el pago del cliente se encuentre cobrado y/o bancarizado. Si ocurren pérdidas por créditos mal otorgados, las siguientes preguntas deben entonces responderse:

- ¿Cuál fue el motivo de la pérdida?
- ¿Se podría haber reducido o evitado la pérdida actuando de manera diferente?
- ¿Qué hemos aprendido de la pérdida del crédito?
- ¿Qué se podría hacer para evitar que vuelva a suceder?

## **Días de crédito**

### **Definición**

Consiste en dos partes:

- **Plazo de crédito acordado**

Mide el plazo de crédito que la empresa otorga a los clientes. Esto puede variar de un país a otro y de un mercado a otro, aunque también depende de la habilidad de negociar las condiciones en un contrato que la organización estime convenientes o razonables.

- **Días de crédito vencido**

Cuando existen créditos impagos, el acuerdo no ha sido respetado. Puede haber diversas razones para esto, aunque a menudo puede deberse a rutinas internas de la compañía, que, por ende, causan que el cliente no pague en término.

En resumen: El plazo de crédito acordado mide la eficiencia al acordar los términos de crédito. Los créditos vencidos miden la eficiencia en hacer cumplir los términos de crédito acordados.

## **Facturación**

Operación técnica de la gestión financiera mediante la cual, dentro del marco de un acuerdo, la empresa gestiona las cuentas de cliente, adquiere sus cuentas acreedoras y se hace cargo del cobro de las mismas, corriendo con el riesgo de las pérdidas sufridas si los deudores rehúsan el pago de tales cuentas.

Con el fin de evitar este tipo de situaciones y también la pérdida de tiempo de crédito, la facturación debe realizarse diariamente.

### **1.4.1.1.5. Procedimientos de cobranza**

Gitman (2003) afirma que:

Son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento. Estos procedimientos se explican a continuación:

- **Notificación por escrito:** constituye la primera opción en el proceso de cobro de las cuentas vencidas. Se lleva a cabo los días siguientes al vencimiento de la cuenta, para ello se envía una carta al cliente deudor, notificándole la situación. En caso de que el cliente haga caso omiso a esta notificación, se

procederá a enviar una más exigente. Finalmente, se enviará una tercera y última carta planteando la situación de morosidad.

- **Llamadas telefónicas:** constituye la segunda opción, se debe realizar cuando el primero no dio el resultado esperado, en este caso el gerente de crédito tendrá la tarea de comunicarse con el cliente que posee la deuda y hacerle la exigencia del pago. Si este posee una razón adecuada para explicar el motivo de retardo, se podrá considerar la posibilidad de extender el tiempo de crédito.
- **Visitas personales:** esta técnica puede ser muy efectiva y constituye la tercera opción, su efectividad radica en las altas posibilidades de que el cobro se haga en el acto.
- **Mediante agencias de cobranzas:** es la cuarta opción, puede no resultar rentable, puesto que consiste en recurrir a una agencia o a un abogado para que se encarguen de gestionar el cobro. Esto generalmente conlleva un costo elevado y se puede ver afectado hasta el cincuenta por ciento de las deudas cobradas.
- **Recurso legal:** es una opción bastante extremista, puede recurrirse a ella incluso antes de la anterior, pero se debe tener en consideración que puede ser un procedimiento costoso y que aun así no garantiza el cobro de los adeudos pendientes. (p. 242).

Según Levy (2009) afirma que:

Son los procedimientos que la empresa sigue con la finalidad de recuperar la cartera vigente y vencida. Es fundamental diseñarlas considerando las condiciones del mercado, la competencia, el tipo de clientes que posee la organización, así como sus objetivos y políticas. (p. 212).

Brachfield (2005) señala que: "las políticas de cobranza sirven para consolidar criterios, evitar arbitrariedades, al momento de reclamos, simplificar los trámites de cobro, establecer las prioridades y determinar las normas de comportamiento que deben asumir los encargados de gestionar los impagados" (p147).

Por lo consiguiente, de acuerdo con las ideas expuestas, los tres autores coinciden en mencionar que las políticas de cobranza rigen los procedimientos que la empresa emprende para efectuar el cobro de las

cuentas por cobrar cuando estas han llegado a su vencimiento. Sin embargo, Gitman (2003), va más allá y considerando lo planteado, señala que existen varias alternativas que las empresas pueden emplear para antes de declarar la incobrabilidad de sus cuentas, algunas de esas alternativas son simples, pero otras poseen un grado más alto de complejidad y de tiempo para que puedan verse los resultados.

#### **1.4.1.2 Rentabilidad**

##### **Definición**

La rentabilidad es la medida del rendimiento que producen los capitales utilizados en un determinado periodo de tiempo (ejercicio económico). Es decir, la comparación entre la renta generada (resultado o beneficio) y los capitales invertidos para obtenerla. Dependiendo de los diferentes tipos considerados de resultado e inversión se obtendrán diversas acepciones del concepto de rentabilidad.

Según, Sánchez (2002) afirma que:

La rentabilidad es una posición económica de la entidad, es decir, la capacidad que ésta tiene para generar y retener utilidades en un período determinado. Por su parte la liquidez indica la posición financiera, o sea, la capacidad de pago que tiene para enfrentar adecuadamente sus deudas en un momento dado.

En este sentido, la rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. (p.96).

Según, Apaza (2012) sostiene que:

La rentabilidad es una relación que compara la utilidad con un aporte de fondos, y se expresa en términos de porcentaje. Mide el modo en que la empresa, después de haber realizado su actividad principal, y haber remunerado a todos los factores implicados, es capaz de generar un superávit para ser repartido entre los socios o accionistas. (p.35).

La rentabilidad es la relación entre los resultados obtenidos en la realización de una actividad y los medios empleados para obtenerlos. Es un indicador relevante para cualquier organización, ya que mide de forma aceptable el nivel de acierto o fracaso en la gestión empresarial, permitiéndonos evaluar el grado de eficacia de la estrategia que hemos tomado y decidir en función del resultado si debemos cambiarla o no. Si la empresa obtiene una rentabilidad insuficiente podría ocupar posiciones marginales dentro de su sector y por lo tanto poner en peligro su supervivencia a largo plazo. Por el contrario, si la empresa alcanza una rentabilidad superior a la estimada como referencia, nos está indicando un adecuado estilo de dirección.

#### **1.4.1.2.1. La Rentabilidad en el análisis contable**

##### **Definición:**

Estupiñan (2006, p. 150) refiere que:

Es la capacidad de una empresa por obtener utilidades o su rentabilidad, es la efectividad real de la misma, la cual dependerá de la eficiencia y eficacia de sus operaciones, así como de los medios o recurso que dispone.

El análisis de la rentabilidad se concentra principalmente en la relación entre el resultado de las operaciones según se presente el estado de resultado y los recursos disponibles para la empresa como se presenta en el balance general. Es decir, expone que la rentabilidad incluye razón de las ventas netas entre los activos, tasa de rendimiento neto de sus activos.

Cuervo y Rivero (2000, p. 19) sostienen que:

La base del análisis económico-financiero se encuentra en la cuantificación del binomio rentabilidad-riesgo, que se presenta desde una triple funcionalidad:

- Análisis de la rentabilidad.
- Análisis de la solvencia, entendida como la capacidad de la empresa para satisfacer sus obligaciones financieras (devolución de principal y gastos financieros), consecuencia del endeudamiento, a su vencimiento.
- Análisis de la estructura financiera de la empresa con la finalidad de comprobar su adecuación para mantener un desarrollo estable de la misma.

Es decir, los límites económicos de toda actividad empresarial son la rentabilidad y la seguridad, normalmente objetivos contrapuestos, ya que la rentabilidad, en cierto modo, es la retribución al riesgo y, consecuentemente, la inversión más segura no suele coincidir con la más rentable.

Sin embargo, es necesario tener en cuenta que, por otra parte, el fin de solvencia o estabilidad de la empresa está íntimamente ligado al de rentabilidad, en el sentido de que la rentabilidad es un condicionante decisivo de la solvencia, pues la obtención de rentabilidad es un requisito necesario para la continuidad de la empresa.

#### **1.4.1.2.2. Consideraciones para construir indicadores de rentabilidad**

Según Vives (2004, p. 68) afirma que:

La rentabilidad contable va a venir expresada como cociente entre un concepto de resultado y un concepto de capital invertido para obtener ese resultado. A este respecto es necesario tener en cuenta una serie de cuestiones en la formulación y medición de la rentabilidad para poder así elaborar una ratio o indicador de rentabilidad con significado.

- Las magnitudes cuyo cociente es el indicador de rentabilidad han de ser susceptibles de expresarse en forma monetaria.
- Debe existir, en la medida de lo posible, una relación causal entre los recursos o inversión considerados como denominador y el excedente o resultado al que han de ser enfrentados.
- En la determinación de la cuantía de los recursos invertidos habrá de considerarse el promedio del periodo, pues mientras el resultado es un variable flujo, que se calcula respecto a un periodo, la base de comparación, constituida por la inversión, es un variable stock que sólo informa de la inversión existente en un momento concreto del tiempo.
- Por ello, para aumentar la representatividad de los recursos invertidos, es necesario considerar el promedio del periodo.
- Por otra parte, también es necesario definir el periodo de tiempo al que se refiere la medición de la rentabilidad (normalmente el ejercicio contable), pues en el caso de breves espacios de tiempo se suele incurrir en errores debido a una periodicidad incorrecta.

#### **Factores determinantes de la rentabilidad**

- Intensidad de la inversión
- Productividad
- Participación de mercado
- Tasa de crecimiento de mercado
- Calidad del producto

- Desarrollo de nuevos productos
- Diferenciación de los competidores
- Integración vertical
- Costos Operativos
- Esfuerzo sobre dichos factores

La rentabilidad empresarial está determinada por la intensidad de la inversión, que implica:

- ¿Cuánto se invierte?
- ¿En que se invierte?
- ¿Cuál es la calidad de los recursos en que se invirtió?
- ¿Hay reinversión?
- ¿Se reinvierte en mejorar la calidad de los insumos y en general de todos los factores productivos?

La productividad es fundamental para la rentabilidad. Un incremento de la productividad con calidad se asocia generalmente con una mayor estabilidad, un mejor rendimiento empresarial.

La participación en el mercado es clave para la rentabilidad. Se busca siempre tener una mayor participación, por lo que se debe analizar que segmentos del mercado se abarcan con el objeto de ampliarlos. Esta es la estrategia que siguen muchas empresas, como las refresqueras, de bebidas alcohólicas, cerveceras, las cuales diversifican sus productos para absorber otros consumidores y atraer nuevos clientes.

La tasa de crecimiento del mercado es muy importante para la rentabilidad, ya que, al crecer el mercado, la empresa puede ampliar su participación y aumentar sus ganancias, sobre todo en mercados dinámicos. Es el caso de aguas embotelladas, productos orgánicos, productos industrializados de maíz, industria de la computación y muchos otros.

La calidad del producto ya es un imperativo en los mercados actuales y marca la diferencia entre empresas exitosas y empresas que fracasan, para obtener una adecuada rentabilidad, las empresas deben contar con políticas de calidad que les permitan:

- Cumplir con las especificaciones de los bienes y servicios.



- Durabilidad de los productos mejores que los de la competencia.
- Seguridad del uso del producto, por lo cual muchas empresas dan garantías de durabilidad por un cierto periodo.

Desarrollar nuevos productos o diferenciarlos de los competidores siempre será una buena estrategia para asegurar márgenes de rentabilidad que permitan la permanencia de la empresa en el mercado.

Se debe fomentar el desarrollo del capital humano, propiciando la actualización, la capacitación y el desarrollo de competencias laborales y profesionales, lo cual conducirá al incremento de la rentabilidad empresarial.

El contar con una tecnología de vanguardia y además renovarla y actualizarla permite dar un mejor servicio a los clientes y una mejor imagen, además de rebasar a los competidores, lo cual se traduce en mayores márgenes de rentabilidad. Por estas razones los empresarios siempre deben contemplar como estrategia incrementar la inversión en tecnología de punta.

### **Formas de elevar la rentabilidad**

Según Leer y Quiroz, las principales formas de elevar la rentabilidad son cinco:

- Aumentar las ventas
- Mejorar la mezcla de ventas y clientes
- Reducir costos de los recursos
- Mejorar procesos
- Eliminar actividades que no dan valor

Leer y Quiroz propone varias acciones para elevar las ventas:

- Disminuir precios y dar descuentos
- Invertir en publicidad y promoción
- Aumentar la cantidad y calidad de la fuerza de ventas
- Utilizar los inventarios
- Mejorar el servicio al cliente
- Alianzas estratégicas con otras empresas
- Aumentar los canales para llegar al consumidor
- Nuevos productos y servicios
- Mercado efectivo

Mejorar la mezcla de ventas y clientes significa poner mayor atención a los productos y servicios que se venden, porque son los que generan mayores utilidades, y desechas o no poner tanta atención en productos que no se vende. De manera similar, atender a los clientes que más compran y que tiene fidelidad a la empresa.

#### **1.4.1.2.3. Niveles de análisis de la rentabilidad empresarial**

Aunque cualquier forma de entender los conceptos de resultado e inversión determinaría un indicador de rentabilidad, el estudio de la rentabilidad en la empresa lo podemos realizar en dos niveles, en función del tipo de resultado y de inversión relacionada con el mismo que se considere:

- a) Así, tenemos un primer nivel de análisis conocido como rentabilidad económica o del activo, en el que se relaciona un concepto de resultado conocido o previsto, antes de intereses, con la totalidad de los capitales económicos empleados en su obtención, sin tener en cuenta la financiación u origen de los mismos, por lo que representa, desde una perspectiva económica, el rendimiento de la inversión de la empresa.
- b) Y un segundo nivel, la rentabilidad financiera, en el que se enfrenta un concepto de resultado conocido o previsto, después de intereses, con los fondos propios de la empresa, y que representa el rendimiento que corresponde a los mismos.

La relación entre ambos tipos de rentabilidad vendrá definida por el concepto conocido como apalancamiento financiero, que, bajo el supuesto de una estructura financiera en la que existen capitales ajenos, actuará como amplificador de la rentabilidad financiera respecto a la económica siempre que esta última sea superior al coste medio de la deuda, y como reductor en caso contrario.

#### **1.4.1.2.4. Rentabilidad económica (RE) O (ROA):**

La rentabilidad económica (RE), también denominada rentabilidad de los activos o de las inversiones totales (ROA), se calcula como cociente entre el resultado económico (RAIT) y el total de los capitales invertidos por la empresa para su realización, equivalente al activo total (AT). Se calcula a partir del resultado antes de intereses e impuestos (RAIT) (es un excedente económico que depende únicamente de la actividad realizada por la empresa con su estructura económica (activo)).

Es el rendimiento de los activos, es la relación entre el Resultado de Explotación (antes de intereses e impuesto) y el activo total.

La razón de la rentabilidad económica posee una gran importancia, de ahí que muchos autores la consideren la reina de las razones, y es porque ella logra resumir en buena medida, el efecto de las utilidades generadas por el negocio sobre la totalidad de la inversión empleada por la empresa durante un periodo de tiempo; de ahí que muchos la denominen el retorno de la inversión.

$$\text{Rentabilidad Económica} = \frac{\text{Utilidad antes de intereses e impuestos}}{\text{Activos Totales}}$$

### **Estructura Económica:**

Se le denomina estructura económica o capital productivo al activo el cual recoge todos los bienes y derechos que tiene la empresa, desde este punto de vista el activo es una combinación de factores productivos, de los cuales algunos tienen un carácter permanente en la empresa (activo no corriente) y otros tienen un carácter circulante (activo corriente).

### **Indicadores de Rentabilidad**

Miden la capacidad de la empresa para generar ganancias. Entre estos tenemos:

#### **- Margen Bruto:**

Miden la relación de las ventas menos el costo de las ventas con las ventas. Indica la cantidad de utilidad que se obtiene de las ventas después de descontar el coste de los bienes vendidos.

Es deseable un margen de utilidad de nivel alto, pues significa que la empresa tiene un coste bajo de los bienes vendidos.

Su fórmula es:

Margen Bruto

$$\frac{\text{Resultado Bruto}}{\text{Ventas}}$$

#### **- Margen Operativo:**

Es el porcentaje de las ventas que supone el margen del negocio en sí mismo, antes del impacto financiero, ingresos o gastos extraordinarios e impuestos.

Mide las unidades monetarias ganadas operativamente por cada unidad vendida.

Su fórmula es:

$$\text{Margen Operativo} = \frac{\text{Resultado de Operación}}{\text{Ventas}}$$

**- Margen Neto:**

Es el porcentaje de utilidad neta en relación a las ventas totales.

Elimina del análisis el impacto fiscal y los ingresos y gastos extraordinarios y financieros.

Su fórmula es:

$$\text{Margen Neto} = \frac{\text{Resultado Neto}}{\text{Ventas}}$$

**1.4.1.2.5. Rentabilidad financiera (RF):**

La rentabilidad financiera, también denominada rentabilidad de los fondos o capitales propios, viene dada por la comparación entre el resultado antes de impuestos RAT (Resultado antes de impuestos e intereses le descontamos los gastos financieros derivados de financiación ajena) y los capitales invertidos por los propietarios o fondos propios.

Es el rendimiento de los recursos que los accionistas han invertido en la empresa, es la relación entre el Resultado Neto (después de intereses) y el patrimonio neto total.

La rentabilidad financiera es una razón que refleja el efecto del comportamiento de distintos factores; nos muestra el rendimiento extraído a los capitales propios, o sea, los capitales aportados por los propietarios y a diferencia de la rentabilidad económica, utiliza la utilidad neta.

Es la relación entre la Utilidad Neta y el Capital propio:

$$\text{Rentabilidad Financiera} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capitales Propios}}$$

**Estructura Financiera:**

Nos informa de donde proviene el dinero y recoge las distintas fuentes de financiación que utiliza la empresa; la estructura financiera de la empresa es la composición del capital o recursos financieros que la empresa ha captado u

originado. Estos recursos son los que en el Balance de Situación aparecen bajo la denominación genérica de Pasivo que recoge, por tanto, las deudas y obligaciones de la empresa, clasificándolas según su procedencia y plazo.

### **Indicador de Morosidad:**

Es un indicador fundamental que mide la situación de las cuentas por cobrar, indica la eficiencia en la gestión de dichas cuentas, principalmente en las actividades de cobranza.

Su fórmula es:

$$\text{Indicador de Morosidad} = \frac{\text{Cuentas por cobrar vencidas}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$$

### **Gastos Operacionales de Cobranza:**

Representa la cuantía de los gastos incurridos en las actividades de cobranza en relación al importe de las ventas al crédito, a fin de evaluar el costo de recuperación de las cuentas por cobrar.

Su fórmula es:

$$\text{Gastos Operacionales de Cobranza} = \frac{\text{Gastos de Cobranza}}{\text{Ventas al Crédito}}$$

### **Riesgo por Cuentas Incobrables:**

Indica que parte de la totalidad de las ventas al crédito no se llegan a recuperar, constituyéndose en cuentas incobrables.

Su fórmula es:

$$\text{Riesgo por Cuentas Incobrables} = \frac{\text{Cuentas Incobrables}}{\text{Ventas al Crédito}}$$

#### **1.4.1.2.6. Ratios Financieros:**

Aching (2006) sostiene que:

Un ratio es una razón, es decir, la relación entre dos números. Son un conjunto de índices, resultado de relacionar dos cuentas del Balance o del estado de Ganancias y Pérdidas. Los ratios proveen información que permite tomar decisiones acertadas a quienes estén interesados en la empresa, sean éstos sus dueños, banqueros, asesores, capacitadores, el gobierno, etc. Por ejemplo, si comparamos el activo corriente con el pasivo corriente, sabremos cuál es la capacidad de pago de la empresa y si es suficiente para responder por las obligaciones contraídas con terceros.

Sirven para determinar la magnitud y dirección de los cambios sufridos en la empresa durante un periodo de tiempo. Fundamentalmente los ratios están divididos en 4 grandes grupos. (p.15).

Los ratios financieros se dividen en cuatro grupos:

- A) Ratios de liquidez
- B) Ratios de endeudamiento o solvencia
- C) Ratios de rentabilidad
- D) Ratios de gestión u operativos.

##### **A. Ratios de Liquidez**

Son los ratios que miden la disponibilidad o solvencia de dinero en efectivo, o la capacidad que tiene la empresa para cancelar sus obligaciones de corto plazo.

A su vez, los ratios de liquidez se dividen en:

- A.1) Ratios de liquidez corriente.
- A.2) Ratios de liquidez severa o Prueba ácida.
- A.3) Ratios de liquidez absoluta o Ratio de efectividad o Prueba superácida.
- A.4) Capital de trabajo.

##### **A.1) Ratio de liquidez general o razón corriente**

El ratio de liquidez general lo obtenemos dividiendo el activo corriente entre el pasivo corriente. El activo corriente incluye básicamente las cuentas de caja, bancos, cuentas y letras por cobrar, valores de fácil negociación e inventarios. Este ratio es la principal medida de liquidez, muestra qué proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por elementos del activo cuya conversión en dinero corresponden aproximadamente al vencimiento de las deudas.

Su fórmula es:

$$\text{Liquidez General} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- Si el resultado es igual a 2, la empresa cumple con sus obligaciones a corto plazo.
- Si el resultado es mayor que 2, la empresa corre el riesgo de tener activos ociosos.
- Si el resultado es menor que 2, la empresa corre el riesgo de no cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

#### **A.2) Ratio de liquidez severa o Prueba ácida**

Este ratio muestra una medida de liquidez más precisa que la anterior, ya que excluye a las existencias (mercaderías o inventarios) debido a que son activos destinados a la venta y no al pago de deudas, y, por lo tanto, menos líquidos; además de ser sujetas a pérdidas en caso de quiebra. Se calcula restando el inventario del activo corriente y dividiendo esta diferencia entre el pasivo corriente.

Su fórmula es:

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Existencias}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- Si el resultado es igual a 1, la empresa cumple con sus obligaciones a corto plazo
- Si el resultado es mayor que 1, la empresa corre el riesgo de tener activos ociosos.
- Si el resultado es menor que 1, la empresa corre el riesgo de no cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

#### **A.3) Ratio de liquidez absoluta o Ratio de efectividad o Prueba superácida**

Permite medir la capacidad efectiva de la empresa en el corto plazo; considera únicamente los activos mantenidos en Caja y Bancos y los valores negociables, descartando la influencia de la variable tiempo y la incertidumbre de los precios de las demás cuentas del activo corriente.

Nos indica en términos porcentuales, la capacidad de la empresa para operar con sus activos más líquidos, sin recurrir a sus ventas exclusivamente. Calculamos este ratio dividiendo el total de los saldos de caja y bancos entre el pasivo corriente.

Su fórmula es:

$$\text{Prueba superácida} = \frac{\text{Caja y Bancos}}{\text{Pasivo Corriente}} * 100$$

- El índice ideal es de 0.5.
- Si el resultado es menor que 0.5, no se cumple con obligaciones de corto plazo.

#### **A.4) Capital de trabajo**

Muestra la relación entre los Activos Corrientes y los Pasivos Corrientes. El Capital de Trabajo, es lo que le queda a la firma después de pagar sus deudas inmediatas, es la diferencia entre los Activos Corrientes menos Pasivos Corrientes; algo así como el dinero que le queda para poder operar en el día a día.

Su fórmula es:

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

Lo ideal es que el activo corriente sea mayor que el pasivo corriente, ya que el excedente puede ser utilizado en la generación de más utilidades.

#### **B. Ratios de Endeudamiento, Solvencia o de Apalancamiento**

Son aquellos ratios o índices que miden la relación entre el capital ajeno (fondos o recursos aportados por los acreedores) y el capital propio (recursos aportados por los socios o accionistas, y lo que ha generado la propia empresa), así como también el grado de endeudamiento de los activos. Miden el respaldo patrimonial.

A su vez, los ratios de endeudamiento se dividen en:

- B.1) Ratio de endeudamiento a corto plazo.
- B.2) Ratio de endeudamiento a largo plazo.
- B.3) Ratio de endeudamiento total.
- B.4) Ratio de endeudamiento de activo.



### **B.1) Ratio de endeudamiento a corto plazo**

Mide la relación entre los fondos a corto plazo aportados por los acreedores y los recursos aportados por la propia empresa.

Su fórmula es:

$$\text{Ratio de endeud. a corto plazo} = \frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Patrimonio}} * 100$$

### **B.2) Ratio de endeudamiento a largo plazo**

Mide la relación entre los fondos a largo plazo proporcionados por los acreedores, y los recursos aportados por la propia empresa.

Su fórmula es:

$$\text{Ratio de endeud. a largo plazo} = \frac{\text{Pas. No Corriente}}{\text{Patrimonio}} * 100$$

### **B.3) Ratio de endeudamiento total**

Mide la relación entre los fondos totales a corto y largo plazo aportados por los acreedores, y los aportados por la propia empresa.

Su fórmula es:

$$\text{Ratio de endeud. total} = \frac{(\text{Pas. Corriente} + \text{Pas. No Corriente})}{\text{Patrimonio}} * 100$$

### **B.4) Ratio de endeudamiento de activo**

Mide cuánto del activo total se ha financiado con recursos o capital ajeno, tanto a corto como largo plazo.

Su fórmula es:

$$\text{Ratio de endeud. de activo} = \frac{(\text{Pas. Corriente} + \text{Pas. No Corriente})}{\text{Activo Total}} * 100$$

## **C. Ratios de Rentabilidad**

Muestran la rentabilidad de la empresa en relación con la inversión, el activo, el patrimonio y las ventas, indicando la eficiencia operativa de la gestión empresarial.

A su vez, los ratios de rentabilidad se dividen en:

- C.1) Ratio de rentabilidad del activo.
- C.2) Ratio de rentabilidad del patrimonio.
- C.3) Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas.
- C.4) Ratio de rentabilidad neta sobre ventas.
- C.5) Ratio de rentabilidad por acción.
- C.6) Ratio de dividendos por acción.

### **C.1) Ratio de rentabilidad del activo (ROA)**

Es el ratio más representativo de la marcha global de la empresa, ya que permite apreciar su capacidad para obtener utilidades en el uso del total activo.

Su fórmula es:

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos}} * 100$$

### **C.2) Ratio de rentabilidad del patrimonio (ROE)**

Este ratio mide la capacidad para generar utilidades netas con la inversión de los accionistas y lo que ha generado la propia empresa (capital propio).

Su fórmula es:

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} * 100$$

### **C.3) Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas**

Llamado también margen bruto sobre ventas, muestra el margen o beneficio de la empresa respecto a sus ventas.

Su fórmula es:

$$\text{Ratio de rentab. Bruta sobre ventas} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}} * 100$$

### **C.4) Ratio de rentabilidad neta sobre ventas**

Es un ratio más concreto ya que usa el beneficio neto luego de deducir los costos, gastos e impuestos.

Su fórmula es:

$$\text{Ratio de rentab. Neta sobre ventas} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} * 100$$

### **C.5) Ratio de rentabilidad por acción**

Llamado también utilidad por acción, permite determinar la utilidad neta que le corresponde a cada acción. Este ratio es el más importante para los inversionistas, pues le permite comparar con acciones de otras empresas.

Su fórmula es:

$$\text{Ratio de rentab. por acción} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Nº de Acciones}} * 100$$

### **C.6) Ratio de dividendos por acción**

El resultado de este ratio representa el monto o importe que se pagará a cada accionista de acuerdo a la cantidad de acciones que éste tenga.

Su fórmula es:

$$\text{Ratio de dividendos por acción} = \frac{\text{Dividendos}}{\text{Nº de Acciones}}$$

## **D. Ratios de Gestión, Operativos o de Rotación**

Evalúan la eficiencia de la empresa en sus cobros, pagos, inventarios y activo.

A su vez, los ratios de gestión se dividen en:

D.1) Ratio de rotación de cobro.

D.2) Ratio de periodo de cobro.

D.3) Ratio de rotación por pagar.

D.4) Ratio de periodo de pagos.

D.5) Ratio de rotación de inventarios.

### **D.1) Ratio de rotación de cobro**

Éste índice es útil porque permite evaluar la política de créditos y cobranzas empleadas, además refleja la velocidad en la recuperación de los créditos concedidos.

Su fórmula es:

$$\text{Ratio de rotación de cobro} = \frac{\text{Ventas al Crédito}}{\text{Ctas. por cobrar}}$$

### **D.2) Ratio de periodo de cobro**

Indica el número de días en que se recuperan las cuentas por cobrar a sus clientes.

Su fórmula es:

$$\text{Ratio de periodo de cobro} = \frac{\text{Ctas por cobrar com.} * 360}{\text{Ventas al crédito}}$$

### **D.3) Ratio de rotación por pagar**

Mide el plazo que la empresa cuenta para cancelar bonificaciones.

Su fórmula es:

$$\text{Ratio de rotación por pagar} = \frac{\text{Compras al crédito}}{\text{Ctas por pagar com.}}$$

### **D.4) Ratio de periodo de pagos**

Determina el número de días en que la empresa se demora en pagar sus deudas a los proveedores.

Su fórmula es:

$$\text{Ratio de periodo de pagos} = \frac{\text{Ctas por pagar com.} * 360}{\text{Compras al crédito}}$$

### **D.5) Ratio de rotación de inventarios**

Indica la rapidez en que los inventarios se convierten en cuentas por cobrar mediante las ventas al determinar el número de veces que rota el stock en el almacén durante un ejercicio.

Su fórmula es:

$$\text{Ratio de rotación de inv.} = \frac{\text{Costo de Ventas}}{\text{Inventarios (Exist.)}}$$

#### **1.4.1.2.7. Rentabilidad autogenerada**

La rentabilidad autogenerada trata de mostrar la capacidad de generación de recursos financieros internos por parte de la empresa. Como fruto de las actividades del período la empresa habrá obtenido, por una parte, un resultado, y por otra, habrá podido dotar unas amortizaciones en relación con el inmovilizado material y/o inmaterial. Tanto una como otra, estas magnitudes representan unos flujos financieros

de los que la empresa podrá en buena medida disponer libremente, al menos en el corto plazo.

En lo que se refiere al resultado, cabe señalar la conveniencia de la utilización del resultado bruto, esto es, el resultado antes de impuestos, en lugar del resultado neto, puesto que la primera magnitud es más representativa de los recursos que ha generado la empresa, independientemente de su casuística o circunstancias fiscales en el periodo en cuestión, que pueden distorsionar, o alterar al menos, la cifra anteriormente generada como resultado bruto del periodo.

Por otra parte, las amortizaciones suponen la retención de unos beneficios contabilizados como gasto, que además de recoger la depreciación de los activos fijos, vienen a suponer unos fondos que necesitará la empresa para reponer los inmovilizados que está utilizando, lo cual supone igualmente una cifra de recursos de la que podrá disponer hasta que supuestamente se lleve a cabo la reposición de los citados bienes.

La integración de ambas magnitudes supone, por tanto, la captación bruta de recursos financieros por parte de la empresa, lo cual si se relativiza o se relaciona con la cifra del output, esto es, el volumen total de ingresos, vendrá a suponer una proporción o porcentaje de tales ingresos, que reflejará la capacidad de autogeneración de recursos por parte de la empresa, lo cual viene a suponer una perspectiva algo distinta de la rentabilidad, más que propiamente *económica*, realmente *económico-financiera*, esto es, una magnitud que podría calificarse como *híbrida* o mezcla de las dos rentabilidades analizadas en los anteriores apartados, esto es, la rentabilidad *económica* y la rentabilidad *financiera*.

De acuerdo con lo anterior, la formulación de esta rentabilidad autogenerada será la siguiente:

$$\text{Rentabilidad autogenerada} = \frac{\text{Resultado antes de impuestos} + \text{Dotaciones amortizaciones}}{\text{Ingresos totales}}$$

Con esta tercera y última expresión de rentabilidad, queda delimitada, por tanto, la evaluación integral que aquí se propone a la hora de medir la rentabilidad de una empresa, esto es, mediante los tres indicadores o tipos de rentabilidad ya descritos: a) rentabilidad *económica*, b) rentabilidad *financiera* y c) rentabilidad *autogenerada*.

### **1.4.2. Relación de variables**

#### **Gestión de cuentas por cobrar**

Mezarina (2015) sostiene que:

El impacto financiero de las cuentas por cobrar se define por lo que las empresas pueden conocer que son derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo, que provoque una situación financiera en particular.

Los tipos de situaciones que generan gastos y que producen ciertos impactos financieros son los desastres naturales, los cambios en las condiciones del mercado, los desastres de productos y otros eventos que están fuera del control de la gestión.

#### **Rentabilidad**

Según, Apaza (2012) sostiene que:

La rentabilidad es una relación que compara la utilidad con un aporte de fondos, y se expresa en términos de porcentaje. Mide el modo en que la empresa, después de haber realizado su actividad principal, y haber remunerado a todos los factores implicados, es capaz de generar un superávit para ser repartido entre los socios o accionistas.

Por lo consiguiente, existe una relación de las variables gestión de cuentas por cobrar (causa) y la variable de estudio rentabilidad (efecto) de la empresa Nisira Systems S.A.C., en la medida que la rentabilidad esa la relación entre los resultados obtenidos en la realización de una actividad y los medios empleados para obtenerlos. Es un indicador relevante para cualquier organización, ya que mide de forma aceptable el nivel de acierto o fracaso en la gestión empresarial, permitiéndonos evaluar el grado de eficacia de las estrategias que hemos tomado y decidir en función del resultado si debemos cambiarla o no. Si la empresa obtiene una rentabilidad insuficiente podría ocupar posiciones marginales dentro de su sector y por lo tanto, poner en peligro su supervivencia a largo plazo. Por el contrario, si la empresa alcanza una rentabilidad superior a la estimada como referencia, nos está indicando un adecuado estilo de dirección.

### **1.5. MARCO CONCEPTUAL O DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

**Análisis de crédito:** Es el proceso de determinar si un solicitante de crédito cumple con las normas crediticias de una empresa y que monto de crédito deberá obtener. (Moyer, 2000).

**Antigüedad promedio de las cuentas por cobrar:** Es el promedio ponderado de la edad de todas las facturas pendientes de pago de la empresa. (Gómez, 2002).

**Crédito comercial:** Crédito obtenido mediante compras de cuentas abiertas, representado por una cuenta por cobrar por el receptor y una cuenta por cobrar por el otorgante. (Moyer, 2000).

**Gastos por cuentas incobrables:** Porcentaje de ventas a crédito de la que no se ha recibido pago o no se espera recibirlo, por lo que se establece una reserva para cubrirlo. (Gómez, 2002).

**Línea de crédito:** Máxima cantidad de dinero que un prestamista o proveedor, respectivamente, extender a una empresa sin realizar ningún análisis de crédito detallado, la empresa puede prestar o comprar a crédito en contra de la línea siempre que lo adeudado no exceda del máximo establecido. (Moyer, 2000).

**Análisis financiero:** El Análisis Financiero se centra en el estudio de distintos ratios que miden el grado de solvencia o insolvencia de las empresas, permitiendo comprobar si la financiación por razón de su costo es correcta para mantener un desarrollo estable en condiciones de rentabilidad adecuada. (Tanaka, 2001).

**Análisis horizontal:** El Análisis Horizontal “consiste en la comparación de una partida de un estado financiero con la misma partida pero de diferente periodo. Comparación de la posición financiera y el rendimiento de la empresa a lo largo del tiempo midiendo las tasas de variación anual y/o análisis de tendencia. (Rafael & Phi Salazar, 2004).

**Análisis vertical:** El Análisis Vertical “refleja la proporción de una cuenta respecto a otra del estado financiero analizado. Es la comparación de la posición financiera y el rendimiento de una empresa con una cantidad base. (Alcaraz, Hughes y Mateo, 2012).

**Crecimiento sostenible:** El crecimiento sostenible “mide la capacidad para generar ganancias respecto a las inversiones hechas (o mantenidas) por los socios del negocio. La tasa de crecimiento sostenible es la tasa de crecimiento potencial máxima; se calcula en base al ROE actual. (Viallet, 2007).

**Endeudamiento:** Este cociente relaciona las deudas totales de la entidad con los recursos propios netos y es el inverso al de autonomía financiera. La tasa de endeudamiento es elevada en colectivos que acuden mayoritariamente a fuentes externas de financiación de las inversiones. (Marcuse, 2009).

**Estado de flujos de efectivo:** Muestra los flujos de efectivo del período, es decir, las entradas y salidas de efectivo por actividades de operación, inversión y financiamiento. Es el estado financiero básico que muestra el efectivo generado y utilizado en las actividades de operación, inversión y financiación. Un Estado de Flujos de Efectivo es de tipo financiero y muestra entradas, salidas y cambio neto en el efectivo de las diferentes actividades de una empresa durante un período contable, en una forma que concilie los saldos de efectivo inicial y final. (Gitman, 2007).

**Estado de resultados integrales:** El Estado de Resultados Integrales es un informe financiero que demuestra la rentabilidad de la empresa durante un período determinado, es decir, las ganancias o pérdidas que la empresa obtuvo. Es el estado financiero que muestra la utilidad o pérdida obtenida en las operaciones practicadas por una empresa en un período determinado. Dicho de otra manera, es el documento que muestra de forma ordenada y sistemática los ingresos y egresos de una entidad en un período cualquiera, obtenidos como consecuencia de las operaciones realizadas por ella, y mostrando al final del mismo, el efecto positivo (utilidad) o negativo (pérdida) de aquellas. (Horngren & Sundem, 2000).

**Liquidez:** La liquidez relaciona en términos porcentuales el activo circulante, es decir, el activo disponible más el realizable y las existencias, y el pasivo circulante o financiación a corto plazo. El cociente informa del valor de los bienes a los que la firma puede recurrir para hacer frente a sus deudas a corto plazo. (Alcaraz, Hughes y Mateo, 2012).

**Ratios:** Los ratios vienen a ser una relación por cociente, expresada en tanto por uno o tanto por ciento, entre el valor de dos cuentas o agregados de cuentas de cualquier estado financiero o estado contable. Son indicadores calculados a partir de los valores obtenidos en los estados contables (Balances, Estados de Resultados y otros) y sirven para medir la liquidez, la solvencia y la rentabilidad de las empresas. Teniendo en cuenta la necesidad de la existencia de calidad de los valores que dan origen a los ratios financieros, éstos constituyen una forma sistemática de examinar, desde el punto de vista financiero, la empresa y su funcionamiento. (Cuartas y Escobar, 2006).

**Solvencia:** La solvencia es la capacidad financiera (capacidad de pago) de la empresa para cumplir sus obligaciones de vencimiento a corto plazo y los recursos con que cuenta para hacer frente a tales obligaciones, o sea una relación entre lo que una empresa tiene y lo que debe. (Rodríguez, 2007).



**Activo Circulante:** Son las partidas que representan el efectivo o que se espera que, en forma razonable, se conviertan en efectivo, normalmente para ser usadas o vendidas en el plazo de un año. (Corona, 2002).

**Crédito:** Es el poder para obtener bienes y servicios por la promesa de pago en una fecha determinada a futuro. (Ettinger, 1965).

**Cartera Vigente:** Representa a todos los usuarios que están al corriente en los pagos del crédito que han adquirido, tanto del monto original como de los intereses. (Puppio, 2016).

**Cartera Vencida:** La principal problemática a la que se enfrentan las empresas con cartera vencida es la falta de liquidez, entendida como la incapacidad de cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que se vencen. (Gitman, 1996).

**Venta:** Forma de acceso al mercado para muchas empresas, cuyo objetivo es vender lo que hacen en lugar de hacer lo que el mercado desea. (Kotler, 2001).

**Riesgo:** Es la probabilidad de que una amenaza se convierta en un desastre. La vulnerabilidad o las amenazas por separado, no representan factores de peligro, pero si se juntan, se convierten en un riesgo, o sea, en la probabilidad que se convierta en un desastre. (Soldano, 2009).

**Estados Financieros:** También denominados Estados Contables, informes financieros o cuentas para conocer la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado, esta información son informes que utilizan las instituciones para dar a conocer la situación de la empresa a la Administración, Gestores y Reguladores y otros tipos de interesados como los accionistas. (Gitman, 1996).

# **CAPÍTULO II**

## **MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS**

## **II. MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS**

### **2.1 Material**

#### **2.1.1 Población**

Estuvo conformado por 30 colaboradores de las áreas de ventas, cobranzas, administración, finanzas y contabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016.

#### **2.1.2 Marco Muestral**

Estuvo conformado por las áreas de cobranzas y contabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C.

#### **2.1.3 Unidad de Análisis**

Estuvo conformado por cada uno de los trabajadores de las áreas de ventas, cobranzas, administración, finanzas y contabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C.

#### **2.1.4 Muestra**

Estuvo conformado por los 30 trabajadores de las áreas de ventas, cobranzas, administración, finanzas y contabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016.

#### **2.1.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **Técnicas:**

- **Observación:** Esta técnica nos permitió tener acceso directo sobre los hechos que suceden en la realidad, en lo referente al tema de estudio.
- **Análisis Documental:** Lo utilizamos para analizar todos los documentos que fueron necesarios en el trabajo de investigación.
- **Encuesta:** Es una técnica de recogida de información por medio de preguntas escritas organizadas en un cuestionario impreso. Se emplea para investigar hechos o fenómenos de forma general y no particular. La encuesta a diferencia de la entrevista, el encuestado lee previamente el cuestionario y lo responde por escrito, sin la intervención directa de persona alguna de las que colaboran en la investigación.

La encuesta, una vez confeccionado el cuestionario no requiere de personal calificado a la hora de hacerla llegar al encuestado. A diferencia de la entrevista la encuesta cuenta con una estructura lógica, rígida que permanece inalterable a lo largo de todo el proceso investigativo. Las

repuestas se recogen de modo especial y se determinan del mismo modo las posibles variantes de respuestas estándares, lo que facilita la evaluación de los resultados por métodos estadísticos.

#### **Instrumentos:**

Para la recolección de información del presente trabajo de investigación se utilizó los siguientes instrumentos:

- **Guía de Observación:** Se utilizará para listar una serie de procesos, hechos o situaciones a ser observados para comprobar si se están cumpliendo dentro de la empresa en estudio.
- **Guía de análisis documental:** Se aplicará mediante la revisión y el análisis de los reportes de ventas al crédito, documentos por cobrar y estados financieros de la empresa.
- **Cuestionario:** Es un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los trabajadores de las áreas de ventas, cobranzas, administración, finanzas y contabilidad de la empresa. Aunque a menudo están diseñados para poder realizar un análisis estadístico de las respuestas.

**Tabla 1:**  
***Técnicas e instrumentos de recolección de datos***

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Observación	Guía de observación
Análisis documental	Guía de análisis documental
Encuesta	Cuestionario

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** Mantilla & Ruiz (2017).

#### **2.1.6 Validación del instrumento de medición: Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016.**

Los instrumentos fueron sometidos a una prueba piloto, dicha prueba se aplicó a los 30 colaboradores de la empresa y se determinó la confiabilidad con el Coeficiente de alfa de Cronbach, siendo calculado mediante la varianza de ítems y la varianza del puntaje total y se procesó a través del software estadístico SPSS V24.

La encuesta ha sido aplicada de manera individual a todos los colaboradores en una sola oportunidad por el investigador. El tiempo de llenado de la ficha por el informante es de aproximadamente 25 minutos. El cuestionario sobre la variable gestión de cuentas por cobrar está constituido por 12 ítems repartidos de la siguiente forma: en la **dimensión nivel de ventas al crédito** contiene 4 ítems, en la dimensión **política de crédito** está constituida por 4 ítems y en la dimensión **procedimientos de cobranza** está constituido por 4 ítems. El cuestionario sobre la variable rentabilidad está constituido por la dimensión **rentabilidad económica** que abarca 4 ítems, la dimensión **rentabilidad financiera** que abarca 4 ítems y la **dimensión ratios financieros** que está constituida por 4 ítems.

Además, la marcación y su codificación de cada ítem serán de la siguiente manera:

1: No

2: Si.

3: No sabe

Para el cuestionario relacionado con la gestión de cuentas por cobrar, el valor del Alfa de Cronbach es de 0.835 que corresponde a una correlación alta, es decir poseen fiabilidad, lo mismo para el cuestionario rentabilidad, el valor del Alfa de Cronbach es de 0.853 que corresponde a una correlación alta.

DETERMINACIÓN DEL ALFA DE CRONBACH PARA LA VARIABLE GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR												
ENCUESTADOS	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	2	1	2	1	3	2	1	2	2	1	2
4	2	2	2	1	2	1	3	2	1	3	2	3
5	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
6	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
7	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	2
8	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3
9	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
11	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3
12	2	2	2	3	1	2	3	2	3	3	3	3
13	3	1	3	2	2	3	2	1	1	3	2	2
14	2	2	2	2	3	1	2	1	2	1	2	2
15	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2
16	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
17	1	2	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1
18	3	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3
19	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2
20	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	1	1
21	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
22	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
24	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2
25	2	2	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2
26	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
27	1	2	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1
28	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2
29	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
30	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2

**Fórmula:**

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\text{Sum. } Si^2}{St_2} \right]$$

Dónde: = Coeficiente de Alfa de Cronbach

K = N° de ítems utilizados para el calculo

Si2 = Varianza de cada ítem

St2 = Varianza total de los ítems

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	12

DETERMINACIÓN DEL ALFA DE CRONBACH PARA LA VARIABLE RENTABILIDAD												
ENCUESTADOS	P1	P2	P3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12
1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
5	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1
6	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2
7	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2
8	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
9	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
10	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2
11	2	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	1
12	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2
13	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2
14	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2
15	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
16	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2
18	2	3	2	2	3	3	1	3	3	2	3	3
19	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2
20	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1
21	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
22	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
23	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
24	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1
25	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2
26	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
27	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1
28	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
30	1	2	3	1	2	2	1	2	2	3	2	2

**Fórmula:**

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Si^2}{St_2} \right]$$

Dónde: = Coeficiente de Alfa de Cronbach

K = N° de ítems utilizados para el calculo

Si2 = Varianza de cada ítem

St2 = Varianza total de los ítems

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,853	12

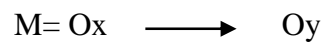
## 2.2 Procedimientos

### 2.2.1. Diseño de contrastación

Hernández et al. (2010) sostiene que: “Está dirigido a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables” (p.85).

Por lo tanto, en la investigación para comprobar la hipótesis se empleará el diseño explicativo o causal, mediante el cual se investigará las causas y efectos, así como la relación de las variables, y en qué circunstancias se desarrollará la situación en estudio.

#### Esquema gráfico:



#### Donde:

**M:** Muestra estimada.

**O:** Observación o medición de las variables

**X:** Gestión de cuentas por cobrar

**Y:** Rentabilidad

$\longrightarrow$  Grado de incidencia entre las variables causa y efecto.



### 2.2.2. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable Independiente:</b> Gestión de cuentas por cobrar	Representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo.	Procedimiento de la evaluación de las ventas y políticas de cobranza y sus normas.	Nivel de ventas al crédito.  Políticas de crédito  Procedimientos de cobranza	Volumen de las ventas en un periodo determinado.  Normas de actuación dictadas por la dirección de la empresa.  Procedimiento que la empresa realiza al vencimiento de sus cuentas por cobrar.	Ordinal
<b>Variable Dependiente:</b> Rentabilidad	Es una cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata, sin disminuir su valor.	Procedimiento para la determinación o cálculo de la rentabilidad.	Estados financieros  Rentabilidad económica  Rentabilidad financiera	Estado de situación financiera  Estado de resultados  Ratios de rentabilidad	De razón

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** Mantilla & Ruiz (2017).

### **2.2.3. Procesamiento y análisis de datos**

Se tomó un conocimiento del negocio, aplicando el análisis de la gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad.

Los datos obtenidos para el análisis están constituidos por los reportes de ventas anuales, la lista de clientes y los importes de las cuentas que no han sido cobradas por la empresa, los estados financieros y el cuestionario aplicado al área de cobranza.

Los datos obtenidos en la etapa de recolección, serán procesados empleando el programa SPSS, versión 24, en el entorno Microsoft Office, en una hoja de cálculo Excel y apoyados por gráficos, y por cuadros estadísticos de doble entrada. Estos mostrarán su descripción adecuada, permitiendo describir las variables de interés en nuestra investigación.

Las técnicas que utilizaremos para el procesamiento de datos serán:

- Trabajo de campo.
- Ordenamiento de datos.
- Tablas estadísticas.
- Gráficas.

#### **Análisis de datos**

Recolectado los datos se procederá con el análisis de la información, concordante a los objetivos planteados de forma escrita y gráfica. En la contrastación de la hipótesis se hará uso de la estadística aplicada.

# **CAPÍTULO III**

## **PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### **3.1 Presentación de Resultados**

En este capítulo se analizaron la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad, por lo que comprende un resumen de la información obtenida en el área de cobranzas de la empresa Nisira Systems S.A.C., con relación al manejo de las actividades, en donde, entre otros temas se tomaron en consideración los siguientes:

Nisira Systems S.A.C. es una empresa que cubre la creciente necesidad de un servicio rápido, eficiente y garantizado en la venta de servicios de facturación electrónica, sistemas contables, servicios en la nube, pero su principal producto es la implantación de ERP en empresas privadas de distintos sectores.

Empezaremos presentando los reportes de ventas, estados financieros, su evaluación a través de los ratios y el cuestionario dirigido al área de cobranzas,

Finalizamos con la contrastación de la hipótesis para determinar si es aceptada o rechazada.

**3.1.1. Determinación del Nivel de Ventas al crédito y su incidencia en la rentabilidad de la empresa *Nisira Systems S.A.C.*, Distrito Trujillo-Año 2016.**

**ENERO**

IDCUENTA	DESCRIPCION	SALDO INICIAL	MES	SALDO FINAL
12120001	FACTURAS EMITIDAS EN CARTERA MN	412,923.51	208,353.62	621,277.13
12120002	FACTURAS EMITIDAS EN CARTERA ME	112,457.76	-21,266.63	91,191.13
12200001	ANTICIPOS DE CLIENTES MN	-14,436.30	0.00	-14,436.30
12200002	ANTICIPOS DE CLIENTES ME	-1,917.79	-1,181.99	-3,099.78
12310001	LETRAS POR COBRAR EN CARTERA MN	0.00	0.00	0.00
12310002	LETRAS POR COBRAR EN CARTERA ME	52,127.13	933.29	53,060.42
		<b>561,154.31</b>	<b>186,838.29</b>	<b>747,992.60</b>

**FEBRERO**

IDCUENTA	DESCRIPCION	SALDO INICIAL	MES	SALDO FINAL
12120001	FACTURAS EMITIDAS EN CARTERA MN	621,277.13	14,326.46	635,603.59
12120002	FACTURAS EMITIDAS EN CARTERA ME	91,191.13	-3,173.80	88,017.33
12200001	ANTICIPOS DE CLIENTES MN	-14,436.30	0.00	-14,436.30
12200002	ANTICIPOS DE CLIENTES ME	-3,099.78	-286.04	-3,385.82
12310001	LETRAS POR COBRAR EN CARTERA MN	0.00	0.00	0.00
12310002	LETRAS POR COBRAR EN CARTERA ME	53,060.42	826.20	53,886.62
		<b>747,992.60</b>	<b>11,692.82</b>	<b>759,685.42</b>

**MARZO**

IDCUENTA	DESCRIPCION	SALDO INICIAL	MES	SALDO FINAL
12120001	FACTURAS EMITIDAS EN CARTERA MN	635,603.59	-119,684.41	515,919.18
12120002	FACTURAS EMITIDAS EN CARTERA ME	88,017.33	41,298.80	129,316.13
12200001	ANTICIPOS DE CLIENTES MN	-14,436.30	0.00	-14,436.30
12200002	ANTICIPOS DE CLIENTES ME	-3,385.82	818.96	-2,566.86
12310001	LETRAS POR COBRAR EN CARTERA MN	0.00	0.00	0.00
12310002	LETRAS POR COBRAR EN CARTERA ME	53,886.62	-2,509.18	51,377.44
		<b>759,685.42</b>	<b>-80,075.83</b>	<b>679,609.59</b>

**ABRIL**

IDCUENTA	DESCRIPCION	SALDO INICIAL	MES	SALDO FINAL
12120001	FACTURAS EMITIDAS EN CARTERA MN	515,919.18	34,137.56	550,056.74
12120002	FACTURAS EMITIDAS EN CARTERA ME	129,316.13	-57,638.16	71,677.97
12200001	ANTICIPOS DE CLIENTES MN	-14,436.30	0.00	-14,436.30
12200002	ANTICIPOS DE CLIENTES ME	-2,566.86	-3,740.64	-6,307.50
12310001	LETRAS POR COBRAR EN CARTERA MN	0.00	64,022.76	64,022.76
12310002	LETRAS POR COBRAR EN CARTERA ME	51,377.44	-1,331.11	50,046.33
		<b>679,609.59</b>	<b>35,450.41</b>	<b>715,060.00</b>

**MAYO**

IDCUENTA	DESCRIPCION	SALDO INICIAL	MES	SALDO FINAL
12120001	FACTURAS EMITIDAS EN CARTERA MN	550,056.74	-23,817.37	526,239.37
12120002	FACTURAS EMITIDAS EN CARTERA ME	71,677.97	17,800.83	89,478.80
12200001	ANTICIPOS DE CLIENTES MN	-14,436.30	0.00	-14,436.30
12200002	ANTICIPOS DE CLIENTES ME	-6,307.50	4,615.12	-1,692.38
12310001	LETRAS POR COBRAR EN CARTERA MN	64,022.76	-15,525.16	48,497.60
12310002	LETRAS POR COBRAR EN CARTERA ME	50,046.33	1,269.89	51,316.22
		<b>715,060.00</b>	<b>-15,656.69</b>	<b>699,403.31</b>

**JUNIO**

IDCUENTA	DESCRIPCION	SALDO INICIAL	MES	SALDO FINAL
12120001	FACTURAS EMITIDAS EN CARTERA MN	526,239.37	38,710.45	564,949.82
12120002	FACTURAS EMITIDAS EN CARTERA ME	89,478.80	32,195.10	121,673.90
12200001	ANTICIPOS DE CLIENTES MN	-14,436.30	0.00	-14,436.30
12200002	ANTICIPOS DE CLIENTES ME	-1,692.38	-5,114.78	-6,807.16
12310001	LETRAS POR COBRAR EN CARTERA MN	48,497.60	-16,485.86	32,011.74
12310002	LETRAS POR COBRAR EN CARTERA ME	51,316.22	-826.19	50,490.03
		<b>699,403.31</b>	<b>48,478.72</b>	<b>747,882.03</b>

**JULIO**

IDCUENTA	DESCRIPCION	SALDO INICIAL	MES	SALDO FINAL
12120001	FACTURAS EMITIDAS EN CARTERA MN	564,949.82	14,625.40	579,575.22
12120002	FACTURAS EMITIDAS EN CARTERA ME	121,673.90	-17,370.43	104,303.47
12200001	ANTICIPOS DE CLIENTES MN	-14,436.30	0.00	-14,436.30
12200002	ANTICIPOS DE CLIENTES ME	-6,807.16	1,101.29	-5,705.87
12310001	LETRAS POR COBRAR EN CARTERA MN	32,011.74	-16,005.69	16,006.05
12310002	LETRAS POR COBRAR EN CARTERA ME	50,490.03	765.02	51,255.05
		<b>747,882.03</b>	<b>-16,884.41</b>	<b>730,997.62</b>

**AGOSTO**

IDCUENTA	DESCRIPCION	SALDO INICIAL	MES	SALDO FINAL
12120001	FACTURAS EMITIDAS EN CARTERA MN	579,575.22	44,562.00	624,137.22
12120002	FACTURAS EMITIDAS EN CARTERA ME	104,303.47	-3,303.11	101,000.36
12200001	ANTICIPOS DE CLIENTES MN	-14,436.30	-45,250.00	-59,686.30
12200002	ANTICIPOS DE CLIENTES ME	-5,705.87	2,983.52	-2,722.35
12310001	LETRAS POR COBRAR EN CARTERA MN	16,006.05	-15,525.54	480.51
12310002	LETRAS POR COBRAR EN CARTERA ME	51,255.05	214.19	51,469.24
		<b>730,997.62</b>	<b>-16,318.94</b>	<b>714,678.68</b>

### SEPTIEMBRE

IDCUENTA	DESCRIPCION	SALDO INICIAL	MES	SALDO FINAL
12120001	FACTURAS EMITIDAS EN CARTERA MN	624,137.22	33,823.77	657,960.99
12120002	FACTURAS EMITIDAS EN CARTERA ME	101,000.36	-1,642.67	99,357.69
12200001	ANTICIPOS DE CLIENTES MN	-59,686.30	-38,783.40	-98,469.70
12200002	ANTICIPOS DE CLIENTES ME	-2,722.35	1,415.63	-1,306.72
12310001	LETRAS POR COBRAR EN CARTERA MN	480.51	-480.15	0.36
12310002	LETRAS POR COBRAR EN CARTERA ME	51,469.24	336.60	51,805.84
		<b>714,678.68</b>	<b>-5,330.22</b>	<b>709,348.46</b>

### OCTUBRE

IDCUENTA	DESCRIPCION	SALDO INICIAL	MES	SALDO FINAL
12120001	FACTURAS EMITIDAS EN CARTERA MN	657,960.99	-123,246.15	534,714.84
12120002	FACTURAS EMITIDAS EN CARTERA ME	99,357.69	223,601.44	322,959.13
12200001	ANTICIPOS DE CLIENTES MN	-98,469.70	0.00	-98,469.70
12200002	ANTICIPOS DE CLIENTES ME	-1,306.72	-85,833.25	-87,139.97
12310001	LETRAS POR COBRAR EN CARTERA MN	0.36	0.00	0.36
12310002	LETRAS POR COBRAR EN CARTERA ME	51,805.84	-413.10	51,392.74
		<b>709,348.46</b>	<b>14,108.94</b>	<b>723,457.40</b>

### NOVIEMBRE

IDCUENTA	DESCRIPCION	SALDO INICIAL	MES	SALDO FINAL
12120001	FACTURAS EMITIDAS EN CARTERA MN	534,714.84	126,253.53	660,968.37
12120002	FACTURAS EMITIDAS EN CARTERA ME	322,959.13	80,958.52	403,917.65
12200001	ANTICIPOS DE CLIENTES MN	-98,469.70	0.00	-98,469.70
12200002	ANTICIPOS DE CLIENTES ME	-87,139.97	-9,517.08	-96,657.05
12310001	LETRAS POR COBRAR EN CARTERA MN	0.36	0.00	0.36
12310002	LETRAS POR COBRAR EN CARTERA ME	51,392.74	902.69	52,295.43
		<b>723,457.40</b>	<b>198,597.66</b>	<b>922,055.06</b>

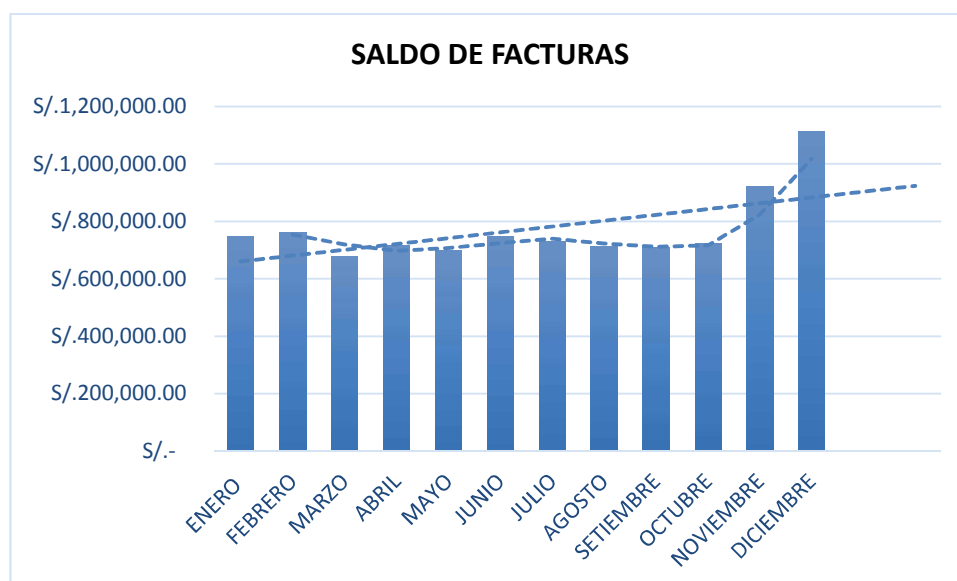
### DICIEMBRE

IDCUENTA	DESCRIPCION	SALDO INICIAL	MES	SALDO FINAL
12120001	FACTURAS EMITIDAS EN CARTERA MN	660,968.37	194,110.30	855,078.67
12120002	FACTURAS EMITIDAS EN CARTERA ME	403,917.65	-76,149.08	327,768.57
12200001	ANTICIPOS DE CLIENTES MN	-98,469.70	59,218.90	-39,250.80
12200002	ANTICIPOS DE CLIENTES ME	-96,657.05	13,955.54	-82,701.51
12310001	LETRAS POR COBRAR EN CARTERA MN	0.36	0.00	0.36
12310002	LETRAS POR COBRAR EN CARTERA ME	52,295.43	-1,009.80	51,285.63
		<b>922,055.06</b>	<b>190,125.86</b>	<b>1,112,180.92</b>

**Figura 1:** Reporte de ventas crédito neto y su recuperación, empresa Nisira Systems S.A.C.

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de Contabilidad.

**Elaborado por:** Mantilla & Ruiz (2017).



**Gráfico 1:** Recuperación de las cuentas por cobrar, empresa Nisira Systems S.A.C.

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de Contabilidad.

**Elaborado por:** Mantilla & Ruiz (2017).

### **Análisis e Interpretación**

Según lo observado en la figura 1 y el gráfico 1, se determinó que la empresa Nisira Systems S.A.C. en los tres últimos meses tiene los más pequeños porcentajes de recuperación de sus cuentas por cobrar, y si analizamos detalladamente en ningunos de los meses se recupera la totalidad de ninguno de los montos pendientes de cobro, lo que conlleva a arrastrar saldos de meses anteriores imposibilitando una eficiente gestión en las cuentas por cobrar y la rentabilidad que debería tener la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

#### **3.1.2. Determinación de las políticas de crédito y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016.**

Desde que se inicia la relación empresa-cliente no se aplicó ningún tipo de contrato de compra-venta por las ventas al crédito, donde ambas partes pacten un acuerdo, este aspecto nos permitió determinar que existe una informalidad por parte de la empresa, puesto que, los acuerdos por las ventas al crédito solo se realizan de manera verbal.

La empresa Nisira Systems S.A.C. tiene como política de crédito que para iniciar con la prestación de un servicio se deberá pagar el 60% de adelanto, pero no en todos los casos las ventas al crédito cumplen con dicha política, ya que el personal encargado del Área de Créditos se basa en la antigüedad



del cliente con la empresa, y por lo tanto no exige el pago previo antes de brindar el servicio, dicha acción genera retrasos en el cobro de la deuda.

### **3.1.2.1 Determinación de los procedimientos de cobranza y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016.**

El encargado del Área de Cobranzas de manera mensual genera un reporte de las cuentas por cobrar a la fecha, y a partir de ello empieza a verificar que créditos están vencidos. Cumplido el plazo del crédito otorgado, el encargado de esta área se comunica vía telefónica y e-mail con el cliente para informarle del vencimiento de su crédito. Sin embargo, es común en la empresa de que el cliente no cumpla con el pago en el plazo pactado (30 días), y lo haga en su mayoría pasando los 60 días; frente a esta situación la persona encargada del cobro insiste en dos y hasta en tres oportunidades vía telefónica para hacer efectivo el pago del crédito.

La empresa, en el Área de Cobranzas, no realizan capacitaciones ni evaluaciones al personal encargado de desempeñar dichas funciones, generando que no se cumplan con los objetivos empresariales planteados y acrecentando los plazos de rotación de las cuentas por cobrar.

### **3.1.3. Análisis del cuestionario**

#### **3.1.3.1. Variable Independiente:** Gestión de cuentas por cobrar.

#### **Dimensión 1:** Nivel de ventas al crédito

#### **1. ¿Cuenta la empresa *Nisira Systems S.A.C.*, con una política de crédito para ventas?**

**Tabla 2**

***Resultado referido a la revisión de los niveles de venta al crédito en la empresa Nisira Systems S.A.C.***

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Si	15	15	50%
No	9	24	30%
No opina	6	30	20%
Total	30		100%

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2016.

**Elaborado por:** Mantilla & Ruiz (2017).

### **Análisis e Interpretación.**

Como se observa en la Tabla 2, se obtuvo como resultado que el 50% están de acuerdo en que se aplique la revisión correspondiente a las políticas de crédito de la empresa, lo que demuestra que se hace un seguimiento mediante los reportes de las mismas por parte del personal del área de Cobranzas. Por otro lado, el 30% sostienen que no se hace una revisión de las políticas de crédito, y es por ello que justamente existe una deficiente gestión; y el 20% no opina.

Debería de existir un control adecuado con respecto a las políticas de crédito mediante la generación de reportes diarios y mensuales para verificar si en la empresa hay un seguimiento a las políticas de crédito, y cuál es el porcentaje de las cuentas por cobrar pendientes por recuperar, producto de una ineficiente aplicación de políticas de crédito por parte del personal encargado.

2. ¿Se encuentran claramente separadas las funciones de los encargados de: ventas, facturación y cobranzas?

**Tabla 3**

*Resultado referido a las funciones de las ventas, facturación y cobranzas en la empresa Nisira Systems S.A.C.*

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Si	17	17	57%
No	7	24	23%
No opina	6	30	20%
Total	30		100%

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2016.

**Elaborado por:** Mantilla & Ruiz (2017).

**Análisis e Interpretación.**

Como se observa en la Tabla 3, se obtuvo como resultado que el 57% afirman que durante el último periodo existen una separación de las funciones de los encargados de ventas, facturación y cobranzas, lo que demuestra que no ha habido productividad, por lo que imposibilita llevar una adecuada administración y gestión de cuentas por cobrar, y es justamente los retrasos que tienen los clientes y el deficiente manejo de las mismas por parte del personal correspondiente. Por otro lado, el 23% sostiene que no existe la separación de funciones en la empresa, y es por ello que justamente existe una deficiente gestión; y el 20% no opina.

Para ello, es necesario que se cumplan estrictamente con las políticas y procedimientos de cobranzas, haciendo difusión de los mismos a todo el personal de la empresa, en especial en el área de cobranzas.

### 3. ¿Se hace seguimiento al incumplimiento de las cuentas por cobrar?

**Tabla 4**

*Referido al incumplimiento de cuentas por cobrar de la empresa Nisira Systems S.A.C.*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	19	19	63%
<b>No</b>	7	26	23%
<b>No opina</b>	4	30	14%
<b>Total</b>	30		100%

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2016.

**Elaborado por:** Mantilla & Ruiz (2017).

#### **Análisis e Interpretación.**

Como se observa en la Tabla 4, se obtuvo como resultado que el 63% de los encuestados manifiestan que las funciones de las áreas involucradas no están debidamente delimitadas para el seguimiento del incumplimiento de cuentas por cobrar, mientras que el otro 23% afirma que las funciones no están designadas claramente entre dichas áreas, por lo que se puede observar que el desarrollo de actividades no son propias de cada área, como realizar el cobro de las ventas a crédito de la empresa cuya tarea debe ser obligación del área de cobranza quien se encarga de vigilar los movimientos provenientes de los créditos que se les concede a los clientes; y el 14% no opina.

Para ello, se necesita de una adecuada delegación y segregación de funciones que les permita a los colaboradores de las diferentes áreas saber que responsabilidades tienen y en base a qué objetivos empresariales están trabajando.

#### 4. ¿Existe una frecuencia de recuperación de cuentas por cobrar a los clientes?

**Tabla 5**

*Resultado referido a la recuperación de cuentas por cobrar de la empresa Nisira Systems S.A.C.*

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Si	21	21	70%
No	8	29	27%
No opina	1	30	3%
Total	30		100%

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2016.

**Elaborado por:** Mantilla & Ruiz (2017).

#### **Análisis e Interpretación.**

Como se observa en la Tabla 4, se obtuvo como resultado que el 70% están de acuerdo en la recuperación de cuentas por cobrar por ventas al crédito de la empresa, lo que demuestra que se hace un seguimiento mediante los reportes de las mismas por parte del personal encargado. Por otro lado, el 27% sostiene que no se hace la revisión de las cuentas por cobrar producto de ventas al crédito, y es por ello que justamente existe una deficiente gestión; y el 3% no opina.

Debería de existir un control adecuado con respecto a las cuentas por cobrar por ventas al crédito mediante la generación de reportes diarios y mensuales para verificar si en la empresa hay un incremento de cobranzas, y que porcentaje de ese monto es el que está pendiente por recuperar.

## Dimensión 2: Políticas de crédito

### 5. ¿El procedimiento de facturación es claro y adecuado?

**Tabla 6**

*Referido a la facturación de la d e l a empresa Nisira Systems S.A.C.*

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Si	15	15	50%
No	10	25	33%
No opina	5	30	17%
Total	30		100%

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2016.

**Elaborado por:** Mantilla & Ruiz (2017).

#### **Análisis e Interpretación.**

Como se observa en la Tabla 6, se obtuvo como resultado que el 50% están de acuerdo con el procedimiento de la facturación de la empresa, lo que demuestra que se hace un seguimiento mediante los reportes de las mismas por parte del personal encargado. Por otro lado, el 33% sostiene que no existe un procedimiento de facturación clara de ventas al crédito, y es por ello que justamente existe una deficiente gestión; y el 17% no opina.

Debería de existir un control adecuado con respecto a los procedimientos de facturación de ventas al crédito mediante la generación de reportes diarios y mensuales para verificar si en la empresa hay un incremento de ventas, y que porcentaje de ese monto es el que está pendiente por recuperar.

**6. ¿Se efectúa un seguimiento de las facturas sometidas a aprobación y cobro a los clientes?**

**Tabla 7**

*Criterios para evaluar el otorgamiento de una venta al crédito de la empresa Nisira Systems S.A.C.*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	15	15	50%
<b>No</b>	12	27	40%
<b>No opina</b>	3	30	10%
<b>Total</b>	30		100%

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2016.

**Elaborado por:** Mantilla & Ruiz (2017).

**Análisis e Interpretación.**

Como se observa en la Tabla 7, se obtuvo como resultado que el 50% están de acuerdo en que se aplique un seguimiento de las facturas sometidas a aprobación y cobro a los clientes de la empresa, lo que demuestra que se hace un seguimiento mediante los reportes de las mismas por parte del personal encargado. Por otro lado, el 40% sostiene que no se hace una revisión de las facturas sometidas a aprobación y cobro a los clientes, y es por ello que justamente existe una deficiente gestión; y el 10% no opina.

Debería de existir un seguimiento de las facturas sometidas a aprobación y cobro a los clientes mediante la generación de reportes diarios y mensuales para verificar si en la empresa hay un incremento de ventas, y que porcentaje de ese monto es el que está pendiente por recuperar.

**7. ¿Se tienen en consideración criterios para evaluar el otorgamiento de una venta al crédito?**

**Tabla 8**

***Referido al otorgamiento de ventas al crédito de la empresa Nisira Systems S.A.C.***

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	16	16	53%
<b>No</b>	8	24	27%
<b>No opina</b>	6	30	20%
<b>Total</b>	30		100%

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2016.

**Elaborado por:** Mantilla & Ruiz (2017).

**Análisis e Interpretación.**

Como se observa en la Tabla 8, se obtuvo como resultado que el 53% están de acuerdo que se tienen en consideración criterios para evaluar el otorgamiento de una venta al crédito de la empresa, lo que demuestra que se hace un seguimiento mediante los reportes de las mismas por parte del personal encargado. Por otro lado, el 27% sostiene que no existen criterios para evaluar el otorgamiento de una venta al crédito, y es por ello que justamente existe una deficiente gestión; y el 20% no opina.

Deberían de existir criterios para evaluar el otorgamiento de una venta al crédito mediante la generación de reportes diarios y mensuales para verificar si en la empresa hay un incremento de ventas, y que porcentaje de ese monto es el que está pendiente por recuperar.



**8. ¿Existen medios de pago para la cobranza que haya implementado la empresa Nisira Systems S.A.C. para sus clientes?**

**Tabla 9**

*Recuperación de las cuentas por cobrar a los clientes de la empresa Nisira Systems S.A.C.*

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Si	19	17	63%
No	7	26	23%
No opina	4	30	14%
Total	30		100%

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2016.

**Elaborado por:** Mantilla & Ruiz (2017).

**Análisis e Interpretación.**

Como se observa en la Tabla 9, se obtuvo como resultado que el 63% están de acuerdo que existan medios de pago para la cobranza que haya implementado la empresa Nisira Systems S.A.C. para sus clientes de la empresa por ventas al crédito, lo que demuestra que se hace un seguimiento mediante los reportes de las mismas por parte del personal encargado. Por otro lado, el 23% sostiene que no se han implementado el uso de medios de pago para la cobranza a sus clientes por ventas al crédito, y es por ello que justamente existe una deficiente gestión; y el 14% no opina.

Se deberían implementar medios de pago para la cobranza de las ventas al crédito mediante la generación de reportes diarios y mensuales para verificar si en la empresa hay un incremento de ventas, y que porcentaje de ese monto es el que está pendiente por recuperar.

### Dimensión 3: Procedimientos de cobranza

#### 9. ¿Considera usted que se requiere contratar más personal en el Área de Cobranzas para mejorar la gestión de cobro?

**Tabla 10**  
*Referente al personal del área de cobranza de la empresa Nisira Systems S.A.C.*

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Si	19	19	63%
No	7	26	23%
No opina	4	30	14%
Total	30		100%

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2016.

**Elaborado por:** Mantilla & Ruiz (2017).

#### **Análisis e Interpretación.**

Como se observa en la Tabla 10, se obtuvo como resultado que el 63% están de acuerdo en que se requiere contratar más personal en el Área de Cobranzas para mejorar la gestión de cobro de la empresa, lo que demuestra que se hace un seguimiento mediante los reportes de las mismas por parte del personal encargado. Por otro lado, el 23% sostiene que no se hace una revisión al personal del área de Cobranza, y es por ello que justamente existe una deficiente gestión; y el 14% no opina.

Debería de contratarse personal para el Área de Cobranzas y mejorar la gestión del cobro mediante la generación de reportes diarios y mensuales para verificar si en la empresa hay un incremento de ventas, y que porcentaje de ese monto es el que está pendiente por recuperar.

**10. ¿Considera usted que la falta de rentabilidad perjudica a la empresa?**

**Tabla 11**

***Referido a la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C.***

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	14	14	47%
<b>No</b>	10	24	33%
<b>No opina</b>	6	30	20%
<b>Total</b>	30		100%

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2016.

**Elaborado por:** Mantilla & Ruiz (2017).

**Análisis e Interpretación.**

Como se observa en la Tabla 11, se obtuvo como resultado que el 47% están de acuerdo que la falta de la rentabilidad perjudica a la empresa, lo que demuestra que se hace un seguimiento mediante los reportes de las mismas por parte del personal encargado. Por otro lado, el 33% sostiene que la falta de la rentabilidad no perjudica a la empresa, y es por ello que justamente existe una deficiente gestión; y el 20% no opina.

Debería de existir un control adecuado a la falta de la rentabilidad que perjudica a la empresa mediante la generación de reportes diarios y mensuales para verificar si en la empresa hay un incremento de ventas, y que porcentaje de ese monto es el que está pendiente por recuperar.

**11. ¿Considera usted aspectos en la empresa para gestionar el riesgo de liquidez?**

**Tabla 12**

*Referido al riesgo de liquidez de la empresa Nisira Systems S.A.C.*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	17	17	57%
<b>No</b>	10	27	33%
<b>No opina</b>	3	3	10%
<b>Total</b>	30		100%

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2016.

**Elaborado por:** Mantilla & Ruiz (2017).

**Análisis e Interpretación.**

Como se observa en la Tabla 12, se obtuvo como resultado que el 57% están de acuerdo a los aspectos en la empresa para gestionar el riesgo de liquidez, lo que demuestra que los aspectos en la empresa para gestionar el riesgo de liquidez, por parte del personal encargado. Por otro lado, el 33% sostiene que no existen los aspectos en la empresa para gestionar el riesgo de liquidez, y es por ello que justamente existe una deficiente gestión; y el 10% no opina.

Debería de existir un control adecuado de los aspectos en la empresa para gestionar el riesgo de liquidez, mediante la generación de reportes diarios y mensuales para verificar si en la empresa hay un incremento de ventas, y que porcentaje de ese monto es el que está pendiente por recuperar.

**12. ¿Considera usted de importancia evaluar periódicamente los plazos de ventas al crédito?**

**Tabla 13**

*Referido a los plazos de venta al crédito de la empresa Nisira Systems S.A.C*

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Si	19	19	63%
No	6	25	20%
No opina	5	30	17%
Total	30		100%

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2016.

**Elaborado por:** Mantilla & Ruiz (2017).

**Análisis e Interpretación.**

Como se observa en la Tabla 13, se obtuvo como resultado que el 63% están de acuerdo a la importancia de evaluar periódicamente los plazos de ventas al crédito de la empresa, lo que demuestra que se hace un seguimiento mediante los reportes de las mismas por parte del personal encargado. Por otro lado, el 20% sostiene que no existe una evaluación periódicamente de los plazos de ventas al crédito, y es por ello que justamente coexiste una deficiente gestión; y el 17% no opina.

Debería de existir una evaluación periódicamente de los plazos de ventas al crédito mediante la generación de reportes diarios y mensuales para verificar si en la empresa hay un incremento de ventas, y que porcentaje de ese monto es el que está pendiente por recuperar.

**3.1.3.2. Variable Dependiente:** Rentabilidad.  
**Dimensión 1:** Rentabilidad económica.

**13. ¿Se realizan análisis periódicos de la antigüedad de las cuentas por cobrar?**

**Tabla 14**

*Referente a la antigüedad de las cuentas por cobrar de la empresa Nisira Systems S.A.C.*

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Si	16	16	53%
No	10	26	33%
No opina	4	30	14%
Total	30		100%

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2016.

**Elaborado por:** Mantilla & Ruiz (2017).

**Análisis e Interpretación.**

Como se observa en la Tabla 14, se obtuvo como resultado que el 53% están de acuerdo al análisis periódico de la antigüedad de las cuentas por cobrar de la empresa, lo que demuestra que se hace un seguimiento mediante los reportes de las mismas por parte del personal encargado. Por otro lado, el 33% sostienen que no se hacen análisis periódicos de la antigüedad de las cuentas por cobrar, y es por ello que justamente existe una deficiente gestión; y el 14% no opina.

Debería de existir un control adecuado de análisis periódico de la antigüedad de las cuentas por cobrar mediante la generación de reportes diarios y mensuales para verificar si en la empresa hay un incremento de ventas, y que porcentaje de ese monto es el que está pendiente por recuperar.

#### 14. ¿Su empresa calcula el ratio de cuentas por cobrar?

**Tabla 15**

*Referente al ratio de cuentas por cobrar de la empresa Nisira Systems S.A.C.*

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje
	Absoluta	Relativa	
<b>Si</b>	22	22	73%
<b>No</b>	5	27	17%
<b>No opina</b>	3	30	10%
<b>Total</b>	30		100%

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2016.

**Elaborado por:** Mantilla & Ruiz (2017).

#### **Análisis e Interpretación.**

Como se observa en la Tabla 15, se obtuvo como resultado que el 73% están de acuerdo con el cálculo del ratio de cuentas por cobrar al crédito de la empresa, lo que demuestra que se hace un seguimiento mediante los reportes de las mismas por parte del personal encargado. Por otro lado, el 17% sostiene que no se hace el cálculo del ratio de cuentas por cobrar, y es por ello que justamente existe una deficiente gestión; y el 10% no opina.

Debería de existir un control adecuado con el cálculo del ratio de cuentas por cobrar mediante la generación de reportes diarios y mensuales para verificar si en la empresa hay un incremento de ventas, y que porcentaje de ese monto es el que está pendiente por recuperar.

## 15. ¿Su empresa cobra intereses a los clientes con cuentas morosas?

**Tabla 16**

Referente a los intereses por cobrar a los clientes de la empresa *Nisira Systems S.A.C.*

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Si	19	19	63%
No	6	25	20%
No opina	5	30	17%
Total	30		100%

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2016.

**Elaborado por:** Mantilla & Ruiz (2017).

### **Análisis e Interpretación.**

Como se observa en la Tabla 16, se obtuvo como resultado que el 63% están de acuerdo en que se aplique cobra intereses a los clientes con cuentas morosas de la empresa, lo que demuestra que se hace un seguimiento mediante los reportes de las mismas por parte del personal encargado. Por otro lado, el 20% sostiene que no se hace la cobra intereses a los clientes con cuentas morosas, y es por ello que justamente existe una deficiente gestión; y el 17% no opina.

Debería de existir un control adecuado con cobra intereses a los clientes con cuentas morosas mediante la generación de reportes diarios y mensuales para verificar si en la empresa hay un incremento de ventas, y que porcentaje de ese monto es el que está pendiente por recuperar.



**16. ¿Considera usted que las políticas de crédito del área ventas deben revisarse periódicamente para garantizar la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C.?**

**Tabla 17**

*Referente a las políticas de crédito de la empresa Nisira Systems S.A.C.*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	14	14	47%
<b>No</b>	12	26	40%
<b>No opina</b>	4	30	13%
<b>Total</b>	30		100%

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2016.

**Elaborado por:** Mantilla & Ruiz (2017).

**Análisis e Interpretación.**

Como se observa en la Tabla 17, se obtuvo como resultado que el 47% están de acuerdo en que se aplique la revisión de las políticas de crédito del área ventas deben revisarse periódicamente para garantizar la rentabilidad de la empresa, lo que demuestra que se hace un seguimiento mediante los reportes de las mismas por parte del personal encargado. Por otro lado, el 40% sostiene que no se hace una revisión de las políticas de crédito del área ventas deben revisarse periódicamente para garantizar la rentabilidad, y es por ello que justamente existe una deficiente gestión; y el 13% no opina.

Debería de existir un control adecuado de las políticas de crédito del área ventas y deben revisarse periódicamente para garantizar la rentabilidad mediante la generación de reportes diarios y mensuales para verificar si en la empresa hay un incremento de ventas, y que porcentaje de ese monto es el que está pendiente por recuperar.

## **Dimensión 2: Rentabilidad financiera.**

### **17. ¿Piensa usted que la capacitación al personal del área de cobranza incide favorablemente en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C.?**

**Tabla 18**

*Referente a la capacitación del personal del área de cobranzas de la empresa Nisira Systems S.A.C.*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	21	21	70%
<b>No</b>	8	29	27%
<b>No opina</b>	1	30	3%
<b>Total</b>	30		100%

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2016.

**Elaborado por:** Mantilla & Ruiz (2017).

### **Análisis e Interpretación.**

Como se observa en la Tabla 18, se obtuvo como resultado que el 70% están de acuerdo en que se aplique la capacitación al personal del área de cobranza incide favorablemente en la rentabilidad de la empresa, lo que demuestra que se hace un seguimiento mediante los reportes de las mismas por parte del personal encargado. Por otro lado, el 27% sostiene que no se hace una revisión de la capacitación al personal del área de cobranza incide favorablemente en la rentabilidad, y es por ello que justamente existe una deficiente gestión; y el 3% no opina.

Debería de existir un control adecuado de la capacitación al personal del área de cobranza incide favorablemente en la rentabilidad mediante la generación de reportes diarios y mensuales para verificar si en la empresa hay un incremento de ventas, y que porcentaje de ese monto es el que está pendiente por recuperar.

**18. ¿Considera usted que la gestión de cuentas por cobrar incide significativamente en la rentabilidad financiera de la empresa Nisira Systems S.A.C.?**

**Tabla 19**

*Referente a la rentabilidad financiera de la empresa Nisira Systems S.A.C.*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	20	20	67%
<b>No</b>	6	26	20%
<b>No opina</b>	4	30	13%
<b>Total</b>	30		100%

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2016.

**Elaborado por:** Mantilla & Ruiz (2017).

**Análisis e Interpretación.**

Como se observa en la Tabla 19, se obtuvo como resultado que el 67% están de acuerdo en que se aplique la revisión de la gestión de cuentas por cobrar incide significativamente en la rentabilidad financiera de la empresa, lo que demuestra que se hace un seguimiento mediante los reportes de las mismas por parte del personal encargado. Por otro lado, el 20% sostiene que no se hace la revisión de la gestión de cuentas por cobrar incide significativamente en la rentabilidad financiera, y es por ello que justamente existe una deficiente gestión; y el 13% no opina.

Debería de existir un control adecuado de la gestión de cuentas por cobrar incide significativamente en la rentabilidad financiera mediante la generación de reportes diarios y mensuales para verificar si en la empresa hay un incremento de ventas, y que porcentaje de ese monto es el que está pendiente por recuperar.

**19. ¿Considera usted que la existencia de una cultura de servicio al cliente impacta favorablemente en la rentabilidad financiera de la empresa Nisira Systems S.A.C.?**

**Tabla 20**

*Referente a la cultura de servicio al cliente impacta favorablemente en la rentabilidad financiera de la empresa Nisira Systems S.A.C.*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	19	19	63%
<b>No</b>	10	29	33%
<b>No opina</b>	1	30	4%
<b>Total</b>	30		100%

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2016.

**Elaborado por:** Mantilla & Ruiz (2017).

**Análisis e Interpretación.**

Como se observa en la Tabla 20, se obtuvo como resultado que el 63% están de acuerdo en que se aplique la revisión de la existencia de una cultura de servicio al cliente impacta favorablemente en la rentabilidad financiera de la empresa, lo que demuestra que se hace un seguimiento mediante los reportes de las mismas por parte del personal encargado. Por otro lado, el 33% sostiene que no se hace la de la existencia de una cultura de servicio al cliente impacta favorablemente en la rentabilidad financiera, y es por ello que justamente existe una deficiente gestión; y el 4% no opina.

Debería de existir un control adecuado de la existencia de una cultura de servicio al cliente impacta favorablemente en la rentabilidad financiera mediante la generación de reportes diarios y mensuales para verificar si en la empresa hay un incremento de ventas, y que porcentaje de ese monto es el que está pendiente por recuperar.

**20.¿Considera usted que contar con un adecuado sistema de control de cuentas por cobrar impacta positivamente en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C.?**

**Tabla 21**

*Referente al sistema de control de cuentas por cobrar impacta positivamente en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C.*

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Si	22	22	73%
No	5	27	17%
No opina	3	30	10%
Total	30		100%

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2016.

**Elaborado por:** Mantilla & Ruiz (2017).

**Análisis e Interpretación.**

Como se observa en la Tabla 21, se obtuvo como resultado que el 73% están de acuerdo en contar con un adecuado sistema de control de cuentas por cobrar impacta positivamente en la rentabilidad de la empresa, lo que demuestra que se hace un seguimiento mediante los reportes de las mismas por parte del personal encargado. Por otro lado, el 17% sostiene que no se cuenta con un adecuado sistema de control de cuentas por cobrar impacta positivamente en la rentabilidad, y es por ello que justamente existe una deficiente gestión; y el 10% no opina.

Debería de existir un control adecuado para contar con un adecuado sistema de control de cuentas por cobrar impacta positivamente en la rentabilidad mediante la generación de reportes diarios y mensuales para verificar si en la empresa hay un incremento de ventas, y que porcentaje de ese monto es el que está pendiente por recuperar.

### Dimensión 3: Ratios financieros.

21. *¿Considera que los niveles de rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C. son los correctos?*

**Tabla 22**

**Referente a los niveles de rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C.**

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Si	22	22	73%
No	5	27	17%
No opina	3	30	10%
Total	30		100%

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2016.

**Elaborado por:** Mantilla & Ruiz (2017).

#### **Análisis e Interpretación.**

Como se observa en la Tabla 22, se obtuvo como resultado que el 73% están de acuerdo en que se aplique los niveles de rentabilidad de la empresa, lo que demuestra que se hace un seguimiento mediante los reportes de las mismas por parte del personal encargado. Por otro lado, el 17% sostiene que no se hace una revisión de los niveles de rentabilidad, y es por ello que justamente existe una deficiente gestión; y el 10% no opina.

Debería de existir un control adecuado de los niveles de rentabilidad con respecto a los niveles de venta al crédito mediante la generación de reportes diarios y mensuales para verificar si en la empresa hay un incremento de ventas, y que porcentaje de ese monto es el que está pendiente por recuperar.

**22. ¿Considera usted que la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C. se ve afectada por un inadecuado sistema de control de cuentas por cobrar?**

**Tabla 23**

*Referente a la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C.*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	17	17	57%
<b>No</b>	8	25	27%
<b>No opina</b>	5	30	16%
<b>Total</b>	30		100%

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2016.

**Elaborado por:** Mantilla & Ruiz (2017).

**Análisis e Interpretación.**

Como se observa en la Tabla 23, se obtuvo como resultado que el 57% están de acuerdo en que se aplique la revisión de la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C. se ve afectada por un inadecuado sistema de control de cuentas por cobrar de la empresa, lo que demuestra que se hace un seguimiento mediante los reportes de las mismas por parte del personal encargado. Por otro lado, el 27% sostiene que no se hace la revisión de la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C. se ve afectada por un inadecuado sistema de control de cuentas por cobrar, y es por ello que justamente existe una deficiente gestión; y el 16% no opina.

Debería de existir un control adecuado de la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C. se ve afectada por un inadecuado sistema de control de cuentas por cobrar mediante la generación de reportes diarios y mensuales para verificar si en la empresa hay un incremento de ventas, y que porcentaje de ese monto es el que está pendiente por recuperar.

**23. ¿Considera usted que la existencia de una adecuada gestión de cuentas por cobrar es una de las más importante para la rentabilidad de la empresa?**

**Tabla 24**

*Referente a la adecuada gestión de cuentas por cobrar y su relación con la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C.*

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Si	21	21	70%
No	6	27	20%
No opina	3	30	10%
Total	30		100%

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2016.

**Elaborado por:** Mantilla & Ruiz (2017).

**Análisis e Interpretación.**

Como se observa en la Tabla 24, se obtuvo como resultado que el 70% están de acuerdo en que se aplique la revisión de la existencia de una adecuada gestión de cuentas por cobrar es una de las más importante para la rentabilidad de la empresa, lo que demuestra que se hace un seguimiento mediante los reportes de las mismas por parte del personal encargado. Por otro lado, el 20% sostiene que no se hace la revisión de la existencia de una adecuada gestión de cuentas por cobrar es una de las más importante para la rentabilidad, y es por ello que justamente existe una deficiente gestión; y el 10% no opina.

Debería de existir un control adecuado de la existencia de una adecuada gestión de cuentas por cobrar es una de las más importante para la rentabilidad mediante la generación de reportes diarios y mensuales para verificar si en la empresa hay un incremento de ventas, y que porcentaje de ese monto es el que está pendiente por recuperar.



**24. ¿Piensa usted que la capacitación al personal del área de contabilidad incide favorablemente en la rentabilidad de la empresa?**

**Tabla 25**

*Referente a la capacitación al personal del área de contabilidad y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C.*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	19	19	63%
<b>No</b>	9	28	30%
<b>No opina</b>	2	30	7%
<b>Total</b>	30		100%

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2016.

**Elaborado por:** Mantilla & Ruiz (2017).

**Análisis e Interpretación.**

Como se observa en la Tabla 25, se obtuvo como resultado que el 63% están de acuerdo en que se aplique la revisión de la capacitación al personal del área de contabilidad incide favorablemente en la rentabilidad de la empresa, lo que demuestra que se hace un seguimiento mediante los reportes de las mismas por parte del personal encargado. Por otro lado, el 30% sostiene que no se hace la revisión de la capacitación al personal del área de contabilidad incide favorablemente en la rentabilidad, y es por ello que justamente existe una deficiente gestión; y el 7% no opina.

Debería de existir un control adecuado de la capacitación al personal del área de contabilidad incide favorablemente en la rentabilidad mediante la generación de reportes diarios y mensuales para verificar si en la empresa hay un incremento de ventas, y que porcentaje de ese monto es el que está pendiente por recuperar.

### 3.1.5. Análisis Financiero

**Nisira Systems S.A.C.**  
**Estado de Situación Financiera**  
**Al 31 diciembre del 2016**  
**(Expresado en Nuevos Soles)**

TITULO1	IMPORTE1		TITULO2	IMPORTE2	
<b>ACTIVO</b>			<b>PATRIMONIO</b>		
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>			<b>PASIVO CORRIENTE</b>		
Caja Bancos	S/. 191,750.64	9%	Sobregiros Bancarios	S/. -	0%
Clientes	S/. 1,112,180.92	51%	Tributos por Pagar	S/. 121,114.50	6%
Cuentas por Cobrar a Acc. y Personal	S/. 304,842.25	14%	Remuneraciones por Pagar	S/. 560,641.16	26%
Cuentas por Cobrar Diversas	S/. 135,916.50	6%	Proveedores	S/. 16,546.87	1%
Existencias	S/. 155,033.64	7%	Cuentas por Pagar Diversas	S/. 44,955.42	2%
Desvalorización de Existencias		0%	Anticipos de Clientes	S/. 121,952.31	6%
Anticipos de Proveedores	S/. 44,524.00	2%	Provision de Beneficios Sociales	S/. -	0%
Activos Diferidos	S/. 76,313.00	4%	Ganancias Diferidas	S/. -	0%
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>S/. 2,020,560.95</b>	<b>93%</b>	<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>S/. 865,210.26</b>	<b>40%</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>S/. -</b>		<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>		
Valores	S/. -		Pasivo Diferido	S/. -	0%
Inmueble, Maquinaria y Equipo	S/. 526,210.86	24%	<b>Total Pasivo No Corriente</b>	<b>S/. -</b>	<b>0%</b>
Depreciación y Amortización Acumulada	S/. -634,061.72	-29%			
Intangibles	S/. 257,623.48	12%	<b>PATRIMONIO</b>		
<b>Total Activo no Corriente</b>	<b>S/. 149,772.62</b>	<b>7%</b>	Capital Social	S/. 654,397.01	30%
			Excedente de Revaluación	S/. -	0%
			Reservas	S/. 60,854.45	3%
			Escisiónn Cta. Patrimonial	S/. -	0%
			Resultados Acumulados		0%
			Resultado del Ejercicio	S/. 589,871.85	27%
			<b>Total Patrimonio</b>	<b>S/. 1,305,123.31</b>	<b>60%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>S/. 2,170,333.57</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>S/. 2,170,333.57</b>	<b>100%</b>

*Figura 2:* Estado de Situación Financiera, empresa Nisira Systems S.A.C. año 2016.

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de Contabilidad.

**Nisira Systems S.A.C.**  
**Estado de Situación Financiera**  
**Al 31 diciembre del 2016 y 2015**  
**(Expresado en Nuevos Soles)**

CONCEPTO					2015		2016		CONCEPTO					2015		2016	
ACTIVO							PATRIMONIO										
ACTIVO CORRIENTE							PASIVO CORRIENTE										
Caja Bancos	S/.	192,354.38	7.31%	S/.	195,750.64	9.00%	Sobregiros Bancarios	S/.	-	0.00%	S/.	-	0.00%				
Clientes	S/.	1,577,508.40	59.93%	S/.	1,112,180.92	51.15%	Tributos por Pagar	S/.	724,176.75	33.31%	S/.	121,114.50	5.57%				
Cuentas por Cobrar a Acc. y Personal	S/.	166,663.38	6.33%	S/.	204,842.25	9.42%	Remuneraciones por Pagar	S/.	467,506.12	21.50%	S/.	564,641.16	25.97%				
Cuentas por Cobrar Diversas	S/.	362,310.85	13.76%	S/.	235,916.50	10.85%	Proveedores	S/.	37,186.81	1.71%	S/.	16,546.87	0.76%				
Existencias	S/.	151,247.88	5.75%	S/.	155,033.64	7.13%	Cuentas por Pagar Diversas	S/.	48,213.24	2.22%	S/.	44,955.42	2.07%				
Desvalorización de Existencias	S/.	-	0.00%	S/.	-	0.00%	Anticipos de Clientes	S/.	16,354.09	0.75%	S/.	121,952.31	5.61%				
Anticipos de Proveedores	S/.	49,888.98	1.90%	S/.	44,524.00	2.05%	Provision de Beneficios Sociales	S/.	10,000.00	0.46%	S/.	-	0.00%				
Activos Diferidos	S/.	76,313.00	2.90%	S/.	76,313.00	3.51%	Ganancias Diferidas	S/.	521.30	0.02%	S/.	-	0.00%				
Total Activo Corriente	S/.	2,576,286.87	97.87%	S/.	2,024,560.95	93.11%	Total Pasivo Corriente	S/.	1,303,958.31	49.54%	S/.	869,210.26	39.98%				
ACTIVO NO CORRIENTE							PASIVO NO CORRIENTE										
Valores	S/.	-	0.00%	S/.	-	0.00%	Pasivo Diferido	S/.	11,082.45		S/.	-	0.00%				
Inmueble, Maquinaria y Equipo	S/.	487,484.81	18.52%	S/.	526,210.86	24.20%	Total Pasivo No Corriente	S/.	11,082.45	0.42%	S/.	-	0.00%				
Depreciación y Amortización Acumulada	S/.	-589,096.74	-22.38%	S/.	-634,061.72	-29.16%											
Intangibles	S/.	157,623.48	5.99%	S/.	257,623.48	11.85%	PATRIMONIO										
							Capital Social	S/.	790,397.01	30.03%	S/.	654,397.01	30.10%				
							Excedente de Revaluación	S/.	-	0.00%	S/.	-	0.00%				
							Reservas	S/.	86,636.79	3.29%	S/.	60,854.45	2.80%				
							Escisiónn Cta. Patrimonial	S/.	-	0.00%	S/.	-	0.00%				
							Resultados Acumulados	S/.	-	0.00%	S/.	-	0.00%				
							Resultado del Ejercicio	S/.	440,223.86	16.72%	S/.	589,871.85	27.13%				
Total Activo no Corriente	S/.	56,011.55	2.13%	S/.	149,772.62	6.89%	Total Patrimonio	S/.	1,317,257.66	50.04%	S/.	1,305,123.31	60.02%				
TOTAL ACTIVO	S/.	2,632,298.42	100.00%	S/.	2,174,333.57	100.00%	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	S/.	2,632,298.42	100.00%	S/.	2,174,333.57	100.00%				

**Figura 3:** Estado de Situación Financiera comparativo, empresa Nisira Systems S.A.C. año 2016 y 2015.

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de Contabilidad.

### **Análisis e interpretación comparativo años 2015 y 2016:**

Se observa que la estructura del activo se concentra en un 97.87% y 93.11% de los años 2015 y 2016 en los activos corrientes o de corto plazo, notándose una alta representación en clientes con una participación del 59.93% y 51.15% la cual asciende a S/.1'577,508.40 y S/.1'112,180.92, otro rubro importante es Cuentas por cobrar diversas que refleja un 13.76% y 10.85% del total del activo de los años 2015 y 2016 respectivamente, registrando S/.362,310.85 y S/.235,916.50, dentro de este rubro sobresale caja con un monto de S/.192,354.38 y S/.195,750.64, seguido por existencias con S/.151,247.88 y S/.155,033.64 mercaderías manufacturadas adquiridas. En lo que respecta a los activos no corrientes o de largo plazo representan el 2.13% y 6.89% del total de los activos, con una participación de inmuebles, maquinaria y equipo del 18.52% y 24.20%, representado en maquinaria y equipo, en cuanto a los intangibles de la empresa Nisira Systems S.A.C. refleja un 5.99% y 11.85%, teniendo un alto porcentaje del capital de trabajo por fuera de la empresa, por créditos otorgados a los clientes por concepto de prestación de servicios al crédito.

Para los años referidos, la empresa Nisira Systems S.A.C. se financia el 49.54% 39.98% con pasivos de corto plazo y el 0.42% con pasivos de largo plazo, dentro de las deudas más importantes están: tributos por pagar los cuales suman S/.724,176.75 y S/.121,114.50, las obligaciones laborales y de seguridad social cuyo monto es de S/.426,506.12 y S/.564,641.16. Detallando la estructura del patrimonio, se puede observar la alta participación del capital social del 30.03% y 30.10% con S/.790,397.01 y S/.654,397.01 y el resultado acumulado es del 16.72% y 27.13% con un valor a favor de la empresa de S/.440,223.80 y S/.589,871.85 respectivamente.

**Nisira Systems S.A.C.**  
**Estado de Resultados**  
**Al 31 diciembre del 2016 y 2015**  
**(Expresado en Nuevos soles)**

TITULO	2015		2016	
VENTAS				
VENTAS DE MERCADERIAS	S/.	6,275,778.19	S/.	4,274,637.98
INSTALACION DE EQUIPOS	S/.	-	S/.	-
<b>VENTAS TOTALES</b>	<b>S/.</b>	<b>6,275,778.19</b>	<b>100.00% S/.</b>	<b>4,274,637.98 100.00%</b>
COSTO DE VENTAS				
COSTO DE VENTAS DE MERCADERIAS	S/.	-4,285,697.20	S/.	-2,285,397.24
COSTO DE INSTALACION DE EQUIPOS	S/.	-	S/.	-
COSTO DE VENTAS TOTAL	S/.	-4,285,697.20	-68.29% S/.	-2,285,397.24 -53.46%
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>S/.</b>	<b>1,990,080.99</b>	<b>31.71% S/.</b>	<b>1,989,240.74 46.54%</b>
GASTOS DE OPERACION				
GASTOS ADMINISTRATIVOS	S/.	-479,936.22	-7.65% S/.	-579,836.96 -13.56%
GASTOS DE VENTAS	S/.	-562,790.80	-8.97% S/.	-262,840.94 -6.15%
<b>UTILIDAD DE OPERACION</b>	<b>S/.</b>	<b>947,353.97</b>	<b>15.10% S/.</b>	<b>1,146,562.84 26.82%</b>
OTROS INGRESOS Y GASTOS				
GASTOS FINANCIEROS	S/.	-89,200.82	-1.42% S/.	-83,300.82 -1.95%
GASTOS NO DEDUCIBLES	S/.	-52,994.87	-0.84% S/.	-12,994.87 -0.30%
OTROS INGRESOS	S/.	14,160.29	0.23% S/.	39,211.46 0.92%
INGRESOS EXCEPCIONALES	S/.	-	0.00% S/.	- 0.00%
INGRESOS FINANCIEROS	S/.	2,375.44	0.04% S/.	- 0.00%
GANANCIA POR DIFERENCIA DE CAMBIO	S/.	24,890.33	0.40% S/.	44,890.33 1.05%
PERDIDA POR DIFERENCIA DE CAMBIO	S/.	-	0.00% S/.	- 0.00%
<b>UTILIDAD DEL PERIODO</b>	<b>S/.</b>	<b>846,584.34</b>	<b>13.49% S/.</b>	<b>1,134,368.94 26.54%</b>
REI DEL BALANCE				
<b>UTILIDAD AJUSTADA</b>	<b>S/.</b>	<b>846,584.34</b>	<b>13.49% S/.</b>	<b>1,134,368.94 26.54%</b>
(-) PARTICIPACION DE UTILIDADES ( 20%)	S/.	-169,316.87	-3.96% S/.	-226,873.79 -5.31%
(-) IMPUESTO A LA RENTA	S/.	-237,043.62	-5.55% S/.	-317,623.30 -7.43%
<b>RESULTADO DESPUES DE IMPUESTOS</b>	<b>S/.</b>	<b>440,223.86</b>	<b>3.98% S/.</b>	<b>589,871.85 13.80%</b>
(-) RESERVA LEGAL 10 %	S/.	-	S/.	-
<b>RESULTADOS DEL EJERCICIO</b>	<b>S/.</b>	<b>440,223.86</b>	<b>3.98% S/.</b>	<b>589,871.85 13.80%</b>

**Figura 4:** Estado de Resultados comparativo, empresa Nisira Systems S.A.C. año 2016 y 2015.

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de Contabilidad.

### **Análisis e interpretación comparativo años 2015 y 2016:**

Este análisis se hace con base a las Ventas Totales de la empresa Nisira Systems S.A.C., tomando los rubros más representativos analizando cuales son los de mayor participación sobre los Ventas Totales. Como rubro más importante podemos observar que el Costo de Ventas ocupa el lugar más alto teniendo en cuenta las demás cuentas con una participación de 68.29% y 53.46% respecto a las Ventas Totales. El segundo rubro en importancia son los Gastos Operacionales con una participación de 16.62% y 19.71% indicando que la empresa destina un alto porcentaje, invirtiendo buena parte de sus ventas en destinación a Gastos de Administración. La Utilidad neta presenta un porcentaje bajo del 3.98% y 13.80%, aunque hay que destacar que la empresa Nisira Systems S.A.C. es una Institución privada que debe tener en cuenta el impacto social que está generando en la sociedad.

**Nisira Systems S.A.C.**  
**Estado de Resultados**  
**Al 31 diciembre del 2016**  
**(Expresado en Nuevos Soles)**

<b>TITULO</b>	<b>2016</b>	
VENTAS		
VENTAS DE MERCADERIAS	S/. 4,274,637.98	
INSTALACION DE EQUIPOS	S/. -	
<b>VENTAS TOTALES</b>	<b>S/. 4,274,637.98</b>	<b>100.00%</b>
COSTO DE VENTAS	S/. -	
COSTO DE VENTAS DE MERCADERIAS	S/. -2,285,397.24	
COSTO DE INSTALACION DE EQUIPOS	S/. -	
COSTO DE VENTAS TOTAL	<b>S/. -2,285,397.24</b>	<b>-53.46%</b>
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>S/. 1,989,240.74</b>	<b>46.54%</b>
GASTOS DE OPERACION		
GASTOS ADMINISTRATIVOS	S/. -579,836.96	-13.56%
GASTOS DE VENTAS	S/. -262,840.94	-6.15%
<b>UTILIDAD DE OPERACION</b>	<b>S/. 1,146,562.84</b>	<b>26.82%</b>
OTROS INGRESOS Y GASTOS	S/. -	
GASTOS FINANCIEROS	S/. -83,300.82	-1.95%
GASTOS NO DEDUCIBLES	S/. -12,994.87	-0.30%
OTROS INGRESOS	S/. 39,211.46	0.92%
INGRESOS EXCEPCIONALES	S/. -	0.00%
INGRESOS FINANCIEROS	S/. -	0.00%
GANANCIA POR DIFERENCIA DE CAMBIO	S/. 44,890.33	1.05%
PERDIDA POR DIFERENCIA DE CAMBIO	S/. -	0.00%
<b>UTILIDAD DEL PERIODO</b>	<b>S/. 1,134,368.94</b>	<b>26.54%</b>
REI DEL BALANCE		
<b>UTILIDAD AJUSTADA</b>	<b>S/. 1,134,368.94</b>	<b>26.54%</b>
(-) PARTICIPACION DE UTILIDADES ( 20%)	S/. -226,873.79	-5.31%
(-) IMPUESTO A LA RENTA	S/. -317,623.30	-7.43%
<b>RESULTADO DESPUES DE IMPUESTOS</b>	<b>S/. 589,871.85</b>	<b>13.80%</b>
(-) RESERVA LEGAL 10 %	S/. -	
<b>RESULTADOS DEL EJERCICIO</b>	<b>S/. 589,871.85</b>	<b>13.80%</b>

**Figura 5:** Estado de Resultados, empresa Nisira Systems S.A.C. año 2016.

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de Contabilidad.

## DIVIDENDOS AÑO 2016

ACCIONISTAS	N° ACCIONES	%
Alon Lidai Leibovich	642	44.00%
Luis Gabriel Morales calderón	419	28.72%
Juan Enrique Ferrer Recalde	209	14.36%
Daniel Calderón Cáceres Hernández	105	7.18%
Carlos Barbaran Villegas	84	5.74%
<b>TOTAL DE ACCIONES</b>	<b>1,458</b>	<b>100.00%</b>

**DIVIDE  
NDOS  
AÑO  
2015**

ACCIONISTAS	%	DIVIDENDOS
Alon Lidai Leibovich	44.00%	S/. 15,572.62
Luis Gabriel Morales calderón	28.72%	S/. 10,164.67
Juan Enrique Ferrer Recalde	14.36%	S/. 5,082.34
Daniel Calderón Cáceres Hernández	7.18%	S/. 2,541.17
Carlos Barbaran Villegas	5.74%	S/. 2,031.52
<b>TOTAL DIVIDENDOS</b>	<b>100.00%</b>	<b>S/. 35,392.31</b>

UTILIDAD AÑO 2016 S/. 589,871.85

DIVIDENDOS S/. 35,392.31

ACCIONISTAS	N° ACCIONES	%
Alon Lidai Leibovich	642	44.00%
Luis Gabriel Morales calderón	419	28.72%
Juan Enrique Ferrer Recalde	209	14.36%
Daniel Calderón Cáceres Hernández	105	7.18%
Carlos Barbaran Villegas	84	5.74%
<b>TOTAL DE ACCIONES</b>	<b>1,458</b>	<b>100.00%</b>

ACCIONISTAS	%	DIVIDENDOS
Alon Lidai Leibovich	44.00%	S/. 11,621.91
Luis Gabriel Morales calderón	28.72%	S/. 7,585.94
Juan Enrique Ferrer Recalde	14.36%	S/. 3,792.97
Daniel Calderón Cáceres Hernández	7.18%	S/. 1,896.48
Carlos Barbaran Villegas	5.74%	S/. 1,516.13
<b>TOTAL DIVIDENDOS</b>	<b>100.00%</b>	<b>S/. 26,413.43</b>

UTILIDAD AÑO 2015 S/. 440,223.86

DIVIDENDOS S/. 26,413.43

### 3.1.5.1. Ratios de rentabilidad

Ratios	Fórmula	2016	2015	Análisis e interpretación
Ratio de rentabilidad del activo (ROA)	Utilidad Neta * 100	21.13%	16.72%	La rentabilidad de los activos fue de 16.72% en el año 2015 y de 21.13% en el 2016, lo cual tuvo una variación positiva del 4.41%, debido a que en el año 2016 hubo una mayor utilidad y un mayor monto de los activos.
	Activos			
Ratio de rentabilidad del patrimonio (ROE)	Utilidad Neta * 100	45.20%	33.42%	En el año 2015 fue de 33.42% de su rentabilidad y en el año 2016 aumento en un 11.78%, la cual significa que la empresa está funcionando correctamente por las cuales tiene una ganancia el año 2016 más que del año 2015.
	Patrimonio			
Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas	Utilidad Bruta * 100	26.54%	13.49%	La utilidad bruta de la empresa Nisira Systems S.A.C., en el año 2015 fue de 13.49% y en el 2016 asciende a 26.54%, con una variación del 13.05%, motivo por el cual sus costos y gastos en el año 2016 fueron mayores.
	Ventas Netas			
Ratio de rentabilidad neta sobre ventas	Utilidad Neta * 100	13.80%	7.01%	Se puede observar que en el año 2015 la empresa por cada sol de venta obtuvo 7.01% de utilidad neta en base a sus ventas y para el año 2016 se observa un aumento de 6.79% llegando a obtener un 13.80%.
	Ventas Netas			
Ratio de rentabilidad por acción	Utilidad Neta * 100	404.58%	301.94%	Se puedo observar que en el año 2015 los accionistas obtuvieron una rentabilidad del 301.94% y en el 2016 asciende a 404.58%, con una variación 102.64% positiva a favor de los accionistas.
	N° de acciones			
Ratio de dividendos por acción	Dividendos	24.27%	18.12%	En el año 2015 fue de 18.12% de dividendos por acción y en el 2016 aumentado en un 6.15%, lo cual significa que los dividendos están generando beneficios a los accionistas.
	N° de acciones			

**Figura 6:** Análisis de ratios de rentabilidad, empresa Nisira Systems S.A.C. año 2016.

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de Contabilidad.



### 3.1.6. Contrastación de Hipótesis: Resultados ligados a las hipótesis

**Tabla 26**

*Prueba de bondad de ajuste de los puntajes sobre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016.*

Las hipótesis son:

Ho: La distribución de la variable aleatoria no es distinta a la distribución normal.

H1: La distribución de la variable aleatoria es distinta a la distribución normal.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
• Gestión de cuentas por cobrar	,091	30	,200*	,960	30	,315
• Rentabilidad	,144	30	,115	,955	30	,234
• Nivel de ventas al crédito	,180	30	,014	,943	30	,109
• Política de crédito	,183	30	,011	,937	30	,076
• Procedimiento de cobranza	,161	30	,045	,936	30	,069

\*, Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors.

En la Tabla 26; se determina el uso de pruebas paramétricas, debido a que las variables gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016, así como también las dimensiones de la primera variable, tienen un p valor (sig.) mayor del 0.05 (5%) como se observa en la prueba de ajuste a distribución normal de Shapiro – Wilk. Se selecciona a Shapiro Wilk debido a que la muestra es menor de 50 (30 encuestados) con un nivel de significancia al 5%.

Por tanto se aceptaría la Hipótesis nula debido a que las variables tienen un p-valor por encima del 5%, es decir la distribución de la variable aleatoria tiene distribución normal es así que se calculará el coeficiente de correlación Producto Momento Pearson.

**3.1.6.1. Prueba de hipótesis general:** Existe incidencia significativa entre la variable gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016.

**Tabla 27**

*Incidencia significativa entre la variable gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016.*

**Correlación Causal entre la variable gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad**

		Gestión de cuentas por cobrar	Rentabilidad
Gestión de cuentas por Cobrar	Correlación de Pearson	1	,612**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
	Correlación de Pearson	,612**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30
Rentabilidad	Correlación de Pearson		
	Sig. (bilateral)		
	N		
	Correlación de Pearson		
	Sig. (bilateral)		
	N		

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 26, según los datos obtenidos, se determina el nivel de correlación causal entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito de Trujillo, año 2016, es de 0.612; esto indica que entre las dos variables existe una incidencia significativa, con un p-valor=0.00 (p-valor<0.01).

Prueba para la significación del coeficiente de correlación poblacional t – student.

**Formulación de hipótesis:**

H<sub>0</sub>: No existe incidencia entre las variables gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016.

H<sub>i</sub>: Existe incidencia entre las variables gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016.

Nivel de significancia: = 0.05

**Prueba para una muestra**

	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
Gestión de cuentas por cobrar	27,116	29	,000	25,43333	23,5150	27,3516
Rentabilidad	28,266	29	,000	22,26667	20,6556	23,8778

Decisión: Como  $P \text{ valor} < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa es decir que existe incidencia o relación causal entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa.

**Prueba de hipótesis específicas**

**H<sub>1</sub>:** Existe incidencia significativa entre la dimensión nivel de ventas al crédito y la variable rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito de Trujillo, año 2016.

**Tabla 28**

*Incidencia significativa entre la dimensión nivel de ventas al crédito y la variable rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016.*

**Correlación causal del nivel de ventas al crédito y la rentabilidad**

		Nivel de ventas al crédito	Rentabilidad
Nivel de ventas al crédito	Correlación de Pearson	1	,529**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	30	30
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,529**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	30	30

\*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Según los datos de la Tabla 27, se determina que el nivel de correlación causal entre la dimensión nivel de ventas al crédito de la variable gestión de cuentas por cobrar y la variable rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito de Trujillo, año 2016, es de 0.529; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una incidencia significativa, con un  $p\text{-valor}=0.03$  ( $p\text{-valor}<0.05$ ).

Prueba para la significación del coeficiente de correlación poblacional  $t$  – student.

**- Formulación de hipótesis:**

$H_0$ : No existe incidencia entre el nivel de ventas al crédito y la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito de Trujillo, año 2016.

$H_1$ : Existe incidencia entre el nivel de ventas al crédito y la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016.

Nivel de significancia:  $= 0.05$

Prueba para una muestra						
	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
Nivel de ventas al crédito	25,578	29	,000	7,53333	6,9310	8,1357
Rentabilidad	28,266	29	,000	22,26667	20,6556	23,8778

**Decisión:** Como  $P \text{ valor} < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa es decir que existe incidencia entre el nivel de ventas al crédito y la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito de Trujillo, año 2016.

**H<sub>2</sub>: Existe incidencia significativa entre la dimensión políticas de créditos y la variable rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito de Trujillo, año 2016.**

**Tabla 29**

***Incidencia significativa entre la dimensión política de crédito y la variable rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016.***

Correlación entre la política de crédito y la rentabilidad			
		Política de crédito	Rentabilidad
Política de crédito	Correlación de Pearson	1	,653**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,653**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Según los datos de la Tabla 28, se determina que el nivel de incidencia entre la dimensión política de crédito de la variable gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016, es de 0.653; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una incidencia significativa, con un p-valor=0.00 (p-valor<0.05).

Prueba para la significación del coeficiente de correlación poblacional t – student.

**- Formulación de hipótesis:**

H<sub>0</sub>: No existe incidencia entre la política de crédito y la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016.

H<sub>1</sub>: Existe incidencia entre la política de crédito y la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016.

- Nivel de significancia: = 0.05

**Prueba para una muestra**

	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
Política de crédito	23,235	29	,000	7,33333	6,6878	7,9789
Rentabilidad	28,266	29	,000	22,26667	20,6556	23,8778

Decisión: Como el p-valor es menor a 5% ( $P \text{ valor} < 0.05$ ) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa es decir existe incidencia entre la política de crédito y la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016.

**H<sub>3</sub>: Existe incidencia significativa entre la dimensión política de cobranza y la variable de rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016.**

**Tabla 30**

*Incidencia significativa entre la dimensión política de cobranza y la variable de rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016.*

**Correlación entre la política de cobranza y la rentabilidad**

		Política de cobranza	Rentabilidad
Política de cobranza	Correlación de Pearson	1	,543**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	30	30
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,543**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Según los datos de la Tabla 29, se determina que el nivel de incidencia entre la dimensión política de cobranza de la variable gestión de cuentas por cobrar y la variable rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016, es de 0,543; por lo que se

afirma que entre las dos variables existe una incidencia significativa, con un  $p\text{-valor}=0.002$  ( $p\text{-valor}<0.05$ ).

Prueba para la significación del coeficiente de correlación poblacional  $t$  – student.

- Formulación de hipótesis:

$H_0$ : No existe incidencia entre la política de cobranza y la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016.

$H_1$ : Existe incidencia entre la política de cobranza y la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016.

- Nivel de significancia:  $= 0.05$

Prueba para una muestra						
	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
Política de cobranza	21,958	29	,000	7,50000	6,8014	8,1986
Rentabilidad	28,266	29	,000	22,26667	20,6556	23,8778

**Decisión:** Como el P- valor es menor de 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa es decir que existe incidencia entre la política de cobranza y la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016.

### 3.2. Discusión de Resultados

Como resultado del trabajo según el análisis de las cuentas por cobrar mediante técnicas estadísticas, la encuesta aplicada al personal del área de cobranzas, el análisis de los reportes de ventas y estados financieros, nos demuestra que en la empresa Nisira Systems S.A.C., existen un control deficiente de las cuentas por cobrar; ya que no se aplican debidamente las políticas y procedimientos contables establecidos por la empresa sobre el manejo de esta partida y no existe una correcta segregación de funciones del personal.

Por el contrario, una adecuada gestión de sus cuentas por cobrar se pueden prever situaciones contractuales en la empresa, contribuyendo favorablemente a sus logros y le permitirá generar activo circulante para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

Según Herrera (2015) en su tesis titulada: *Administración de cuentas por cobrar y la liquidez de la Empresa Comercial Zurita*. Concluye que mediante el análisis financiero a un grupo de empresas dedicadas a la comercialización de prendas de vestir, durante el período 2011-2014 atraviesa por una administración desatendida de cuentas por cobrar, producto de la falta de control en la concesión de créditos, ya que los otorgan con demasiada libertad, sin prestar la atención adecuada a los nuevos clientes.

Por lo tanto y después del análisis respectivo a la organización empresarial evaluada, se determinó que existe una desorganización en la administración de sus cuentas por cobrar y aplicación de procedimientos, puesto que, a pesar de tener un manual de procedimientos de cobranza implementado por el Contador General, no se ha sabido aplicar a la fecha, debido a no tener personal calificado para dicha labor. Nosotros detectamos que existen una serie de limitaciones de la gestión actual de las cuentas por cobrar, hechos que dificultan la rentabilidad de la empresa, entre ellos se ha podido destacar: Falta de planificación en las tareas en el área de cuentas por cobrar, errores humanos, desconocimiento de políticas preestablecidas por el Gerencia General, falta de comunicación y segregación de funciones. Todos estos puntos dieron como resultante que su Rotación de cuentas por cobrar se encuentre al límite del nivel óptimo.



Según Aguilar (2013) concluye que Corporación Petrolera S.A.C. carece de una política de crédito eficiente, pues en la evaluación de los posibles clientes solo toma en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado, más no se hace un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento, que tienen los posibles clientes, en el cumplimiento con sus obligaciones con otros contratistas.

Con lo expuesto, por el autor estamos totalmente de acuerdo ya que en la empresa no se realiza un seguimiento correcto a los clientes antes y después de conferir una venta al crédito, de tal manera que la no exigencia de la totalidad de requisitos establecidos en las políticas de créditos conlleva a la empresa a tener problemas en el recupero de las cuentas por cobrar a sus clientes.

Concordamos con Azócar (2008) quien concluye que, la situación actual de las políticas y procedimientos del otorgamiento de créditos de la empresa Juan Pablo Morí E.I.R.L. donde el resultado de la cartera morosa determinó la existencia de 25 créditos a empresas del sector público, y alcanzaron una morosidad de S/. 128,356.87 que representa el 10 % de la cartera total. Tal hecho se suscitó por la falta de capacitación a la gerencia y tener un administrador eficiente para desempeñarse como evaluador de los expedientes antes de otorgar el crédito.

Estamos de acuerdo con el autor y concluimos resaltando que en base al cuestionario realizado al personal de cobranza de la empresa Nisira Systems S.A.C., los resultados arrojaron que los empleados optan por capacitar y preparar a una sola persona que realice las cobranzas por los servicios prestados y que no se requiere la contratación de más empleados lo que sugieren que la empresa debe mejorar la planificación, capacitación y comunicación entre las demás áreas para solucionar el retraso de los pagos ocasionados por las ventas a crédito.

Según Vásquez & Vega (2016) la gestión de cuentas por cobrar consiste en representar derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo; representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo.

Estamos de acuerdo con lo señalado por Vásquez & Vega, quien a través de la aplicación y gestión de los recursos de la empresa, estos derechos se convertirán en efectivo en el plazo que convengan.

Asimismo, se observa en el análisis financiero, en los reportes de ventas y clientes y en los resultados del cuestionario, que la empresa cuenta con una serie de problemas para convertir sus derechos exigibles en efectivo, entre ellos está la deficiente gestión en sus procedimientos de cobro, el poco conocimiento del personal encargado de las cobranzas, la falta de aplicación de unas políticas de crédito que permita conocer con exactitud los plazos y los días de cobro por cada servicio prestado. Por lo tanto, la contrastación de la hipótesis de estudio incide en la investigación, donde la variable gestión de cuentas por cobrar (causa) y la variable rentabilidad (efecto), se relacionan; por lo tanto, se confirma la relación de incidencia que existe entre ambas variables.

Mediante la Contrastación de la Hipótesis se ha logrado comprobar que existe una incidencia significativa entre la variable gestión de cuentas por cobrar (causa) y la variable rentabilidad (efecto), así como con cada una de las dimensiones del cuadro de Operacionalización de variables, tales como el nivel de ventas al crédito, políticas de crédito y procedimientos de cobranza. Todas ellas inciden significativamente en la rentabilidad, probándose de esta manera la hipótesis alternativa. Por lo consiguiente, la hipótesis queda aceptada.

## CONCLUSIONES

Después de haber analizado la información recopilada en la investigación desarrollada en la empresa Nisira Systems S.A.C., permitió obtener las siguientes conclusiones:

1. Dentro del análisis realizado a los Estados Financieros de la empresa Nisira Systems S.A.C., al cierre del ejercicio del 2016, se concluye que las cuentas por cobrar muestra una disminución del S/.126,394.35 en comparación al ejercicio del 2015. Por otro lado, el resultado del ejercicio del año 2016 tiene un incremento de S/.149,647.99 en relación al año fiscal 2015, lo que nos permite establecer que la gestión de cuentas por cobrar, incrementan la rentabilidad.
2. El análisis de los datos nos permitió establecer que el nivel de ventas al crédito incide en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C. Esto conlleva, a que la organización empresarial disponga de un indicador relevante, ya que mide de forma aceptable el nivel de acierto o fracaso de la gestión empresarial.
3. La valoración de los datos obtenidos permitieron establecer que las políticas de crédito inciden en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., porque obedecen a que no se utilizaron métodos de análisis, puesto que todos estos aspectos son indispensables para lograr el manejo eficiente de la gestión de cuentas por cobrar.
4. Se ha establecido que los datos conseguidos permitieron comprobar, si los procedimientos de cobranza inciden en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., porque estos obedecen a la recuperación de las cuentas por cobrar en la organización empresarial.

## **RECOMENDACIONES**

Después de haber analizado la información recopilada en la investigación desarrollada en la empresa Nisira Systems S.A.C. se establecen las siguientes recomendaciones:

1. En la medida de lo posible se debe considerar una política de crédito efectiva y hacer un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento de los clientes potenciales a la hora de pactar el servicio. De esta manera, la empresa garantizará el cobro de sus facturas en el tiempo establecido, permitiéndonos evaluar el grado de eficacia de las estrategias que han tomado y decidir en función del resultado si debemos cambiarla o no.
2. Se debe reforzar y difundir los procedimientos de cobranza aplicados a los clientes, a fin de agilizar el cobro de las cuentas por cobrar y así la organización económica alcanzar una rentabilidad superior a la estimada como referencia, con lo cual nos está indicando un adecuado estilo de dirección.
3. Nisira Systems S.A.C., debe capacitar a su personal del área de cobranzas sobre los procedimientos más efectivos en la gestión de las cuentas por cobrar; por otro lado, asignar una correcta segregación de funciones, con el objetivo de que cada empleado cumpla con una función específica de acuerdo a sus capacidades, y de esta manera la empresa tendrá un nivel de acierto o fracaso en la gestión empresarial.
4. Nisira Systems S.A.C., deberá evaluar su información financiera cada 3 meses, esto permitirá a la empresa conocer el grado de rentabilidad como resultado de su gestión empresarial en las cuentas por cobrar.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Libros

- Álvarez, M. (2001). *Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. México: Panorama.
- Achinga, C. (2006) *Matemáticas financieras para toma de decisiones empresariales*. Perú: Prociencia y Cultura S.A.
- Apaza, M. (2006). Costos: ABC, ABM y ABB. Herramientas para incrementar la rentabilidad y la competitividad empresarial. Lima, Perú: Instituto Pacífico S.A.C.
- Bravo, M. & Sidney, A. (1997). *Contratos modernos empresariales*. Lima, Perú: Fecat.
- Brachfield, P. (2003). *Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos*. España: Gestión.
- Bodie, Z. & Merton, R. (2003). *Finanzas*. (1a ed.). México: Pearson Educación.
- Bernstein, L. (1999). *Análisis de Estados Financieros* (2a ed.). España: Irwin.
- Cooper & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos de control interno*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Corona, A. (2002). *Gerencia Financiera Efectiva*. Chile: Kogan Page Ltd.
- Estupiñán, R. (2006). *Control interno y fraudes*. Bogotá: ECO Ediciones.
- Ettinger, R. (1965). *Créditos y cobranzas*. México: Continental.
- Fernández, T. (2001). *Contabilidad Básica e intermedia*. Venezuela.
- Gitman, L. (1996). *Principios de administración financiera*. México: Pearson educación.
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericano S.A.
- Heredia, R. (1985). *Dirección integrada de proyecto DIP*. España: Prentice Hall.

- Higuerey, A. (2007). *Administración de cuentas por cobrar*. (5a ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia*. (8a ed.). México: Pearson educación.
- Levy, L. (2009). *Planeación financiera en la empresa moderna*. México: Fiscales ISEF.
- Moreno, J. (1997). *Economía Financiera*. México: CECSA.
- Puppio, M. (2016). *Diccionario de Administración y Finanzas*. España: Océano Centrum.
- Reyes, A. (2002). *Administración de empresas*. México: Limusa.
- Rementería, A. (2008). *Concepto de gestión*. Santiago de Chile: Universidad Bolivariana.
- Soldano, C. (2009). *Políticas de crédito*. (5a ed.) España: Deco.
- Sánchez, J. (2001). *Moral pública en los procesos de buen gobierno*. México: Plaza y Valdez Editores.

### **Tesis universitarias**

- Aguilar, V. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C.- año 2012*. (Tesis presentada como requisito para obtener el Título de Contador Público). Lima, Perú: Universidad San Martín de Porras. Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras. Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas.
- Azócar, R. (2008). *Control interno contable aplicado a las cuentas por cobrar de la Importadora Hinkí de Margarita, C.A.* (Trabajo de Grado Modalidad Pasantía, presentado como requisito parcial exigido para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública). Guatamare, Venezuela: Universidad de Oriente, Núcleo de Nueva Esparta, Escuela de Hotelería y Turismo, Coordinación del Programa de Licenciatura en Contaduría Pública.
- Carrasco, M. & Farro, C. (2014). *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012*. (Tesis para optar el título de Contador Público).

Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ciencias Empresariales.

Herrera, M. (2015). *Administración de cuentas por cobrar y la liquidez de la Empresa Comercial Zurita*. (Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.). Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, Carrera de Contabilidad y Auditoría.

Goyo, E. & Oliveros, E. (2014). *Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la empresa Dimo, C.A.* (Trabajo de Grado presentado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública). Campus Bárbula, Venezuela: Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Escuela De Administración Comercial Y Contaduría Pública.

Lizárraga, K. (2010). *Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del Distrito de Ate*. (Tesis para optar el título Profesional de Contador Público). Lima, Perú: Universidad San Martín de Porras. Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras. Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas.

Pinillos, G. & Tejada, J. (2014). *Diseño e implementación de un sistema de control interno de las cuentas por cobrar comerciales de la Clínica Santa Clara S.A. del Distrito Trujillo - año 2013*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público). Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Contabilidad.

Uceda, L. & Villacorta, F. (2014). *Las políticas de ventas al crédito y su incidencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima periodo 2013*. (Tesis para optar el Título profesional de Contador Público). Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Contabilidad.

- Vásquez, L. & Vega, E. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., Distrito de Trujillo, año 2016*. (Tesis para optar el título de Contador Público). Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Contabilidad.
- Velásquez, A. (2015). *Influencia de la gestión empresarial sobre el desempeño de los operadores de transporte público en la ciudad de Juliaca*, 2014. [Tesis para obtener el Grado Académico de Magister en Administración, Mención en Gestión Empresarial]. Juliaca, Perú: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Escuela de Postgrado.

### **Linkografía**

<http://pyme.lavotx.com/definicion-de-volumen-de-ventas-10570.html>.

<https://actitudfinanciera.wordpress.com/2011/07/19/la-teoria-de-la-rentabilidad/>



## **Anexos 1: Cuestionario**

### **Instrucciones:**

La presente encuesta tiene por finalidad buscar información relacionada con el tema: Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la Rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito de Trujillo, año 2016. En este sentido, solicitamos que en las preguntas que a continuación se le presentan, tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X). Se agradece su participación, que será de gran interés para la presente investigación. Se les recuerda que esta técnica es anónima, se agradece su participación.

**Variable Independiente:** Gestión de cuentas por cobrar.

### **Dimensión 1:** Nivel de ventas al crédito

1. ¿Cuenta la empresa Nisira Systems S.A.C., con una política de crédito para ventas?
  - a) Si ☐
  - b) No ☐
  - c) No opina ☐
2. ¿Se encuentran claramente separadas las funciones de los encargados de: ventas, facturación y cobranzas?
  - a) Si ☐
  - b) No ☐
  - c) No opina ☐
3. ¿Se hace seguimiento al incumplimiento de las cuentas por cobrar?
  - a) Si ☐
  - b) No ☐
  - c) No opina ☐
4. ¿Existe una frecuencia de recuperación de cuentas por cobrar a los clientes?
  - a) Si ☐
  - b) No ☐
  - c) No opina ☐

### **Dimensión 2:** Políticas de crédito

5. ¿El procedimiento de facturación es claro y adecuado?
  - a) Si ☐
  - b) No ☐
  - c) No opina ☐

6. ¿Se efectúa un seguimiento de las facturas sometidas a aprobación y cobro a los clientes?
- a) Si ()
- b) No ()
- c) No opina ()
7. ¿Se tienen en consideración criterios para evaluar el otorgamiento de una venta al crédito?
- a) Si ()
- b) No ()
- c) No opina ()
8. ¿Existen medios de pago para la cobranza que haya implementado la empresa Nisira Systems S.A.C. para sus clientes?
- a) Si ()
- b) No ()
- c) No opina ()

**Dimensión 3: Procedimientos de cobranza**

9. ¿Considera usted que se requiere contratar más personal en el Departamento de Cobranzas para mejorar la gestión de cobro?
- a) Si ()
- b) No ()
- c) No opina ()
10. ¿Considera usted que la falta de rentabilidad perjudica a la empresa?
- a) Si ()
- b) No ()
- c) No opina ()
11. ¿Considera usted aspectos en la empresa para gestionar el riesgo de liquidez?
- a) Si ()
- b) No ()
- c) No opina ()
12. ¿Considera usted de importancia evaluar periódicamente los plazos de ventas al crédito?
- a) Si ()
- b) No ()
- c) No opina ()

**Variable Dependiente:** Rentabilidad.

**Dimensión 1: Rentabilidad económica.**

13. ¿Se realizan análisis periódicos de la antigüedad de las cuentas por cobrar?
- a) Si ()

- b) No ()
- c) No opina ()
- 14. ¿Su empresa calcula el ratio de cuentas por cobrar?
  - a) Si ()
  - b) No ()
  - c) No opina ()
- 15. ¿Su empresa cobra intereses a los clientes con cuentas morosas?
  - a) Si ()
  - b) No ()
  - c) No opina ()
- 16. ¿Considera usted que las políticas de crédito del área ventas deben revisarse periódicamente para garantizar la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C.?
  - a) Si ()
  - b) No ()
  - c) No opina ()

**Dimensión 2: Rentabilidad financiera.**

- 17. ¿Piensa usted que la capacitación al personal del área de cobranza incide favorablemente en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C.?
  - a) Si ()
  - b) No ()
  - c) No opina ()
- 18. ¿Considera usted que la gestión de cuentas por cobrar incide significativamente en la rentabilidad financiera de la empresa Nisira Systems S.A.C.?
  - a) Si ()
  - b) No ()
  - c) No opina ()
- 19. ¿Considera usted que la existencia de una cultura de servicio al cliente impacta favorablemente en la rentabilidad financiera de la empresa Nisira Systems S.A.C.?
  - a) Si ()
  - b) No ()
  - c) No opina ()
- 20. ¿Considera usted que contar con un adecuado sistema de control de cuentas por cobrar impacta positivamente en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C.?
  - a) Si ()
  - b) No ()
  - c) No opina ()

### Dimensión 3: Ratios financieros.

21. ¿Considera que los niveles de rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C. son los correctos?
- a) Si ()
- b) No ()
- c) No opina ()
22. ¿Considera usted que la rentabilidad de la empresa se ve afectada por un inadecuado sistema de control de cuentas por cobrar?
- a) Si ()
- b) No ()
- c) No opina ()
23. ¿Considera usted que la existencia de una adecuada gestión de cuentas por cobrar es una de las más importantes para la rentabilidad de la empresa?
- a) Si ()
- b) No ()
- c) No opina ()
24. ¿Piensa usted que la capacitación al personal del área de contabilidad incide favorablemente en la rentabilidad de la empresa?
- a) Si ()
- b) No ()
- c) No opina ()

**Cantidad de 1,2 y 3 de acuerdo a sus variables:**

#### Gestión de cuentas por cobrar

No	1	102
Si	2	205
No opina	3	53
		360

Rentabilidad				
	NO	1	90	
	SI	2	232	
	NS	3	38	

## Anexo 2: Guía de Análisis Documental

REGISTROS	HALLAZGOS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Reportes de ventas al crédito.</li><li>• Documentos por cobrar.</li><li>• Estados financieros de la empresa.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cantidad de clientes.</li><li>• Montos de ventas realizadas al mes.</li><li>• Tipo de documentos pendientes de cobro.</li><li>• Clientes con mayor monto de ventas al crédito.</li><li>• Clientes con mayor monto de cuentas por cobrar.</li><li>• Relación de cartera vencida de clientes.</li></ul>